GENESIS

GENESIS MOBILITY

ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ СТРАХОВОМ СЛУЧАЕ.

ДОРОГИЕ КЛИЕНТЫ!

Автомобиль, который вы взяли по подписке в Genesis Mobility, застрахован. Мы разработали для вас пошаговую инструкцию о том, как действовать в случае происшествия.

Сохраните этот гайд, чтобы у вас был простой алгоритм действий для любой ситуации.

Счастливых дорог!

СОДЕРЖАНИЕ

8 800 333-16-77
Круглосуточная служба поддержки

GENESIS

Что делать, если произошло ДТП 4

Почему мы не рекомендуем использовать Европротокол 5

Что делать, если машину повредили злоумышленники 7

Что делать, если машину угнали 8

Что делать если случился пожар/взрыв 9

Что делать, если машина повреждена в результате стихийного бедствия 10

Что делать, если машина повреждена животными 11

Что относится к застрахованным рискам 12

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ПРОИЗОШЛО ДТП*

8 800 333-16-77
Круглосуточная служба поддержки

GENESIS

01. **Убедитесь, что с вами все в порядке.**
При необходимости вызовите бригаду скорой помощи. По возможности определите наличие других пострадавших и окажите им посильную помощь.

02. **Включите аварийную сигнализацию.**

03. **Выставьте знак аварийной остановки.**

04. **Не перемещайте предметы, которые имеют отношение к происшествию.**

05. **Позвоните по единому номеру экстренных служб 112 и вызовите сотрудников ГИБДД.**

06. **Дождитесь приезда сотрудников ГИБДД на место ДТП или следуйте указаниям сотрудников ГИБДД по телефону.**

07. **Получите от сотрудников ГИБДД:**
Справку установленной формы с указанием обстоятельств страхового случая, участников происшествия, наличия или отсутствия их алкогольного опьянения и перечня полученных повреждений.

Протокол и/или постановление об административном правонарушении либо определение об отказе/постановление о прекращении производства по делу.

08. **Убедитесь, что все данные внесены в справки корректно.**
При необходимости попросите уполномоченного сотрудника ГИБДД исправить ошибки.

09. **Позвоните в нашу службу поддержки по номеру 8 800 333-16-77.**
Сообщите о случившемся и попросите сотрудников горячей линии организовать выезд аварийного комиссара для оформления страхового события и передачи документов в страховую компанию. Дату и время выезда аварийный комиссар согласует с вами самостоятельно. Передайте справки аварийному комиссару и следуйте его указаниям.

10. **Поврежденную машину можно бесплатно эвакуировать до дилерского центра, если она находится не более чем в 500 км от границ города, в котором расположен официальный дилерский центр Genesis.**
Заказать эвакуацию можно по телефону горячей линии **8 800 333-16-77**. Эвакуировать машину с более дальнего расстояние тоже возможно, только в этом случае услугу необходимо оплатить.

* Если вы — единственный участник ДТП (например, вы наехали на препятствие), то порядок действий тот же.

ПОЧЕМУ МЫ НЕ РЕКОМЕНДУЕМ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ЕВРОПРОТОКОЛ

01. МЫ НЕ РЕКОМЕНДУЕМ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ЕВРОПРОТОКОЛ (ИЗВЕЩЕНИЕ О ДТП) БЕЗ ПОЛУЧЕНИЯ СПРАВОК ИЗ ГИБДД. ПОЧЕМУ?

- В случае обращения лимит возмещения не превысит 100 000 руб. Остальные расходы вам придется оплачивать самостоятельно.
- Участники ДТП могут совершить ошибки, заполняя документ, или неверно оценить обстоятельств ДТП. В этом случае страховая компания имеет право отказать в выплате.
- Если вы сомневаетесь в оценке ущерба или в корректности заполнения европротокола, необходимо обратиться в компетентные органы для получения справок (см. раздел «Что делать, если произошло ДТП»).

02. ЕСЛИ ВЫ ВСЕ-ТАКИ РЕШИЛИ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ЕВРОПРОТОКОЛ, УБЕДИТЕСЬ, ЧТО СОБЛЮДЕН РЯД УСЛОВИЙ:

- В ДТП нет пострадавших (водители, пассажиры, пешеходы, прочие участники дорожного движения),
- В ДТП участвовало только два автомобиля,
- Отсутствуют разногласия между участниками ДТП,
- Ответственность обоих водителей застрахована в соответствии с законом об ОСАГО,
- Один из участников подтвердил свою вину и указал это в Европротоколе.

КАК ОФОРМЛЯТЬ ЕВРОПРОТОКОЛ

8 800 333-16-77
Круглосуточная служба поддержки

GENESIS

01. Пользуйтесь шариковой ручкой, не используйте гелевую ручку и карандаш, т.к. сделанные ими записи могут смазаться или стереться.

02. Каждый водитель заполняет свою колонку.

03. Каждый водитель заполняет оборотную сторону.

04. Оба водителя ставят две пары подписей на лицевой стороне извещения: одну – под «информацией» (боковые колонки европротокола), вторую – под «отсутствием разногласий» (центральная колонка европротокола). Оборотная сторона заверяется подписью водителя, которому принадлежит данный экземпляр.

05. Если вы хотите внести исправления в документ, то они обязательно должны быть заверены подписями обоих водителей.

06. Когда оба экземпляра заполнены с лицевой стороны, их нужно разъединить.

07. ДЕЙСТВИЯ ПОСЛЕ ОФОРМЛЕНИЯ ЕВРОПРОТОКОЛА:
Передайте европротокол аварийному комиссару и следуйте его указаниям.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ МАШИНУ ПОВРЕДИЛИ ЗЛОУМЫШЛЕННИКИ

8 800 333-16-77
Круглосуточная служба поддержки

GENESIS

01. Обратитесь в ОВД по номеру 112 с заявлением
о привлечении к уголовной ответственности лиц, повредивших автомобиль.

02. Не убирайте машину и не трогайте предметы,
которые имеют отношение к противоправным действиям третьих лиц, до прибытия сотрудников компетентных органов.

03. По возможности, запишите свидетелей (Ф.И.О., адрес, телефон).

04. Получите от сотрудников МВД справку ОВД и/или протокол осмотра автомобиля или протокол осмотра места происшествия
с указанием перечня повреждений машины и причин их возникновения; перечнем похищенных частей (деталей, принадлежностей) застрахованного имущества.

05. Получите от сотрудников МВД постановление о возбуждении уголовного дела
или постановление об отказе в возбуждении уголовного дела или постановление по делу об административном правонарушении по факту противоправных действий третьих лиц, вынесенное ОВД. Пожалуйста, обратите внимание, что в постановлении обязательно должна присутствовать информация о причастности третьих лиц (в том числе неустановленных) или информация об основаниях полагать причастность третьих лиц к повреждениям автомобиля. В противном случае, страховая компания может отказать в выплате страхового возмещения.

06. Убедитесь, что все данные внесены в справки корректно.
При необходимости попросите уполномоченного сотрудника МВД исправить ошибки.

07. **Позвоните в нашу службу поддержки по номеру 8 800 333-16-77.**
Сообщите о случившемся и попросите сотрудников горячей линии организовать выезд аварийного комиссара для оформления страхового события и передачи документов в страховую компанию. Дату и время выезда аварийный комиссар согласует с вами самостоятельно. Передайте справки аварийному комиссару и следуйте его указаниям.

08. **Поврежденную машину можно бесплатно эвакуировать до дилерского центра, если она находится не более чем в 500 км от границ города, в котором расположен официальный дилерский центр Genesis.**
Заказать эвакуацию можно по телефону горячей линии **8 800 333-16-77**. Эвакуировать машину с более дальнего расстояние тоже возможно, только в этом случае услугу необходимо оплатить.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ МАШИНУ УГНАЛИ

8 800 333-16-77
Круглосуточная служба поддержки

GENESIS

01. **Обратитесь в ОВД по номеру 112 с заявлением**
о привлечении к уголовной ответственности неизвестных лиц, похитивших автомобиль.

02. **По возможности запишите свидетелей (Ф.И.О., адрес, телефон).**

03. **Получите от сотрудников МВД:**
- Талон-уведомление (выдается в ОВД при подаче заявления),
- Постановление о возбуждении уголовного дела по факту утраты автомобиля,
- Постановление о приобщении к уголовному делу вещественных доказательств в случае приобщения к материалам уголовного дела необходимых для передачи страховщику регистрационных документов, ключей и/или других материальных ценностей. Убедитесь, что все данные внесены в справки корректно. При необходимости попросите уполномоченного сотрудника МВД исправить ошибки.

04. **Позвоните в нашу службу поддержки по номеру 8 800 333-16-77.**
Сообщите о случившемся и попросите сотрудников горячей линии организовать выезд аварийного комиссара для оформления страхового события и передачи документов в страховую компанию. Аварийный комиссар согласует с вами дату и время выезда. Передайте справки аварийному комиссару и следуйте его указаниям.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ СЛУЧИЛСЯ ПОЖАР/ВЗРЫВ

8 800 333-16-77
Круглосуточная служба поддержки

GENESIS

01. **Предпримите все возможные меры по спасению застрахованного имущества и уменьшению размера причиненного вреда.**

02. **Вызовите МЧС или Пожарную охрану по номеру 112.**

03. **Не убирайте машину и не трогайте предметы, которые имеют отношение к пожару или взрыву, до прибытия сотрудников компетентных органов.**

04. **По возможности, запишите свидетелей (Ф.И.О., адрес, телефон).**

05. **Получите в компетентных органах:**
    - Акт о пожаре, составленный сотрудниками отделения или управления пожарной службы,
    - Постановление о возбуждении уголовного дела или постановление об отказе в возбуждении уголовного дела по факту пожара с указанием причин возгорания, характера и объемов повреждения,
    - Постановление о прекращении уголовного дела (если уголовное дело возбуждалось).

06. **Убедитесь, что все данные внесены в справки корректно.**
    При необходимости попросите уполномоченных сотрудников исправить ошибки.

07. **Позвоните в нашу службу поддержки по номеру 8 800 333-16-77.**
    Сообщите о случившемся и попросите сотрудников горячей линии организовать выезд аварийного комиссара для оформления страхового события и передачи документов в страховую компанию. Дату и время выезда аварийный комиссар согласует с вами самостоятельно. Передайте справки аварийному комиссару и следуйте его указаниям.

08. **Поврежденную машину можно бесплатно эвакуировать до дилерского центра, если она находится не более чем в 500 км от границ города, в котором расположен официальный дилерский центр Genesis.**

    Заказать эвакуацию можно по телефону горячей линии **8 800 333-16-77**. Эвакуировать машину с более дальнего расстояние тоже возможно, только в этом случае услугу необходимо оплатить.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ МАШИНА ПОВРЕЖДЕНА В РЕЗУЛЬТАТЕ СТИХИЙНОГО БЕДСТВИЯ

8 800 333-16-77
Круглосуточная служба поддержки

GENESIS

01. **Предпримите все возможные меры по спасению застрахованного имущества и уменьшению размера причиненного вреда.**

02. **Вызовите МЧС или Пожарную охрану по номеру 112**
для фиксации полученных повреждений и причин их образования.

03. **Обратитесь в службу гидрометеорологии по номеру 8 499 252-14-86**
для подтверждения факта стихийного бедствия и получите следующие документы:
- Справку, подтверждающую факт стихийного бедствия или опасных гидрометеорологических явлений (предоставляется территориальным органом Федеральной службы Российской Федерации по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды),
- Справку ОВД или протокол осмотра транспортного средства или протокол осмотра места происшествия или постановление об отказе в возбуждении уголовного дела ОВД с указанием перечня повреждений автомобиля и причин их возникновения.

04. **Убедитесь, что все данные внесены в справки корректно.**
При необходимости попросите уполномоченных сотрудников исправить ошибки.

05. **Позвоните в нашу службу поддержки по номеру 8 800 333-16-77.**
Сообщите о случившемся и попросите сотрудников горячей линии организовать выезд аварийного комиссара для оформления страхового события и передачи документов в страховую компанию. Дату и время выезда аварийный комиссар согласует с вами самостоятельно. Передайте справки аварийному комиссару и следуйте его указаниям.

06. **Поврежденную машину можно бесплатно эвакуировать до дилерского центра, если она находится не более чем в 500 км от границ города, в котором расположен официальный дилерский центр Genesis.**
Заказать эвакуацию можно по телефону горячей линии **8 800 333-16-77**. Эвакуировать машину с более дальнего расстояние тоже возможно, только в этом случае услугу необходимо оплатить.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ МАШИНА ПОВРЕЖДЕНА ЖИВОТНЫМИ

8 800 333-16-77
Круглосуточная служба поддержки

GENESIS

01. **Если вы можете сделать что-то, чтобы уменьшить повреждения или спасти застрахованное имущество, пожалуйста, постарайтесь предпринять эти действия. Но только, если это безопасно для вас самих.**

02. **Вызовите на место события сотрудников ОВД по номеру 112**
для фиксации полученных повреждений и причин их образования и получите следующие документы:
- Справку ОВД (в произвольной форме) или протокол осмотра транспортного средства или протокол осмотра места происшествия с указанием перечня повреждений ТС и причин их возникновения,
- Постановление о возбуждении уголовного дела или постановление об отказе в возбуждении уголовного дела или постановление по делу об административном правонарушении по факту произошедшего события, вынесенное ОВД.

03. **Убедитесь, что все данные внесены в справки корректно.**
При необходимости попросите уполномоченного сотрудника МВД исправить ошибки.

04. **Позвоните в нашу службу поддержки по номеру 8 800 333-16-77.**
Сообщите о случившемся и попросите сотрудников горячей линии организовать выезд аварийного комиссара для оформления страхового события и передачи документов в страховую компанию. Дату и время выезда аварийный комиссар согласует с вами самостоятельно. Передайте справки аварийному комиссару и следуйте его указаниям.

05. **Поврежденную машину можно бесплатно эвакуировать до дилерского центра, если она находится не более чем в 500 км от границ города, в котором расположен официальный дилерский центр Genesis.**
Заказать эвакуацию можно по телефону горячей линии **8 800 333-16-77**. Эвакуировать машину с более дальнего расстояние тоже возможно, только в этом случае услугу необходимо оплатить.

ЧТО ОТНОСИТСЯ К ЗАСТРАХОВАННЫМ РИСКАМ

8 800 333-16-77
Круглосуточная служба поддержки

GENESIS

01. Дорожное происшествие по вине страхователя, допущенного лица или неустановленных третьих лиц (п. 4.1.1. Правил страхования).

02. Дорожное происшествие по вине установленных третьих лиц (п. 4.1.2. Правил страхования).

03. Природные и техногенные факторы (п. 4.1.4. Правил страхования).

04. Противоправные действия третьих лиц (п. 4.1.5. Правил страхования).

05. Хищение транспортного средства/угон (п. 4.1.9. Правил страхования).

06. Повреждения, не подтвержденные справками (стеклянные элементы ТС), (п. 4.1.8. Правил страхования).

Важно: в случае повреждения стекла панорамной крыши или повреждения корпуса зеркала/кражи зеркала необходимо обращение в компетентные органы, чтобы получить справки, которые подтвердят факт события.

07. Гражданская ответственность за причинение вреда имуществу (п. 4.3.2. Правил страхования).

Важно: лимит возмещения по риску – 1 500 000 руб. с франшизой в размере 400 000 руб., предусмотренной Законом об ОСАГО в отношении причинения вреда имуществу каждого потерпевшего.

ТЕРРИТОРИЯ ПОКРЫТИЯ И СТРАХОВОЕ ВОЗМЕЩЕНИЕ

8 800 333-16-77
Круглосуточная служба поддержки

GENESIS

ТЕРРИТОРИЯ ПОКРЫТИЯ

Российская Федерация (в том числе на территории Крыма и в Калининграде), территория Европы и стран СНГ, Турция, Китай, Монголия.

Обратите внимание: страхование не действует на территории Украины, Грузии, Абхазии и Южной Осетии.

ФОРМА СТРАХОВОГО ВОЗМЕЩЕНИЯ

Ремонт поврежденного автомобиля производится на станции технического обслуживания автомобилей у официальных дилеров Genesis по направлению от страховой компании и за её счёт. В первую очередь у дилера, где автомобиль был выдан, если у него есть необходимое оборудование.

СПОСОБЫ ОБРАЩЕНИЯ В СТРАХОВУЮ КОМПАНИЮ

8 800 333-16-77
Круглосуточная служба поддержки

GENESIS

01. Представителем (аварийным комиссаром) партнера арендодателя.

02. Через пункт удаленного урегулирования страховых событий дилерского центра (при наличии такого пункта в дилерском центре).

03. Через мобильное приложение ВСК (акт осмотра не требуется, повреждения фиксируются посредством загрузки их фотографий в приложение).

04. Напрямую через офис страховой компании.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

8 800 333-16-77
Круглосуточная служба поддержки

GENESIS

УПРАВЛЕНИЕ АВТОМОБИЛЕМ

Управлять автомобилем может любой человек в возрасте не менее 25 лет и со стажем вождения не менее 3 лет, который прошел регистрацию в сервисе Genesis Mobility и имеет законные основания для управления этим автомобилем.

ЭВАКУАЦИЯ ДО ДИЛЕРСКОГО ЦЕНТРА

Поврежденную машину можно бесплатно эвакуировать до дилерского центра, если она находится не более чем в 500 км от границ города, в котором расположен официальный дилерский центр Genesis. Заказать эвакуацию можно по телефону горячей линии **8 800 333-16-77**. Эвакуировать машину с более дальнего расстояние тоже возможно, только в этом случае услугу необходимо оплатить.

МЫ ВСЕГДА С ВАМИ

Если вы оказались в сложной ситуации и не знаете, как поступить, — звоните по номеру 8 800 333-16-77. Наша служба поддержки работает 24/7.

Мы всегда с вами и сделаем все, чтобы решение вопроса было для вас самым простым, удобным и безопасным.

Уважаемые клиенты, обратите внимание, что инструкция, которую вы изучили, не заменяет правила страхования. Мы создали её, чтобы вам было проще разобраться в нестандартной ситуации и быстро предпринять необходимые действия. Руководствуйтесь, прежде всего, правилами страхования.