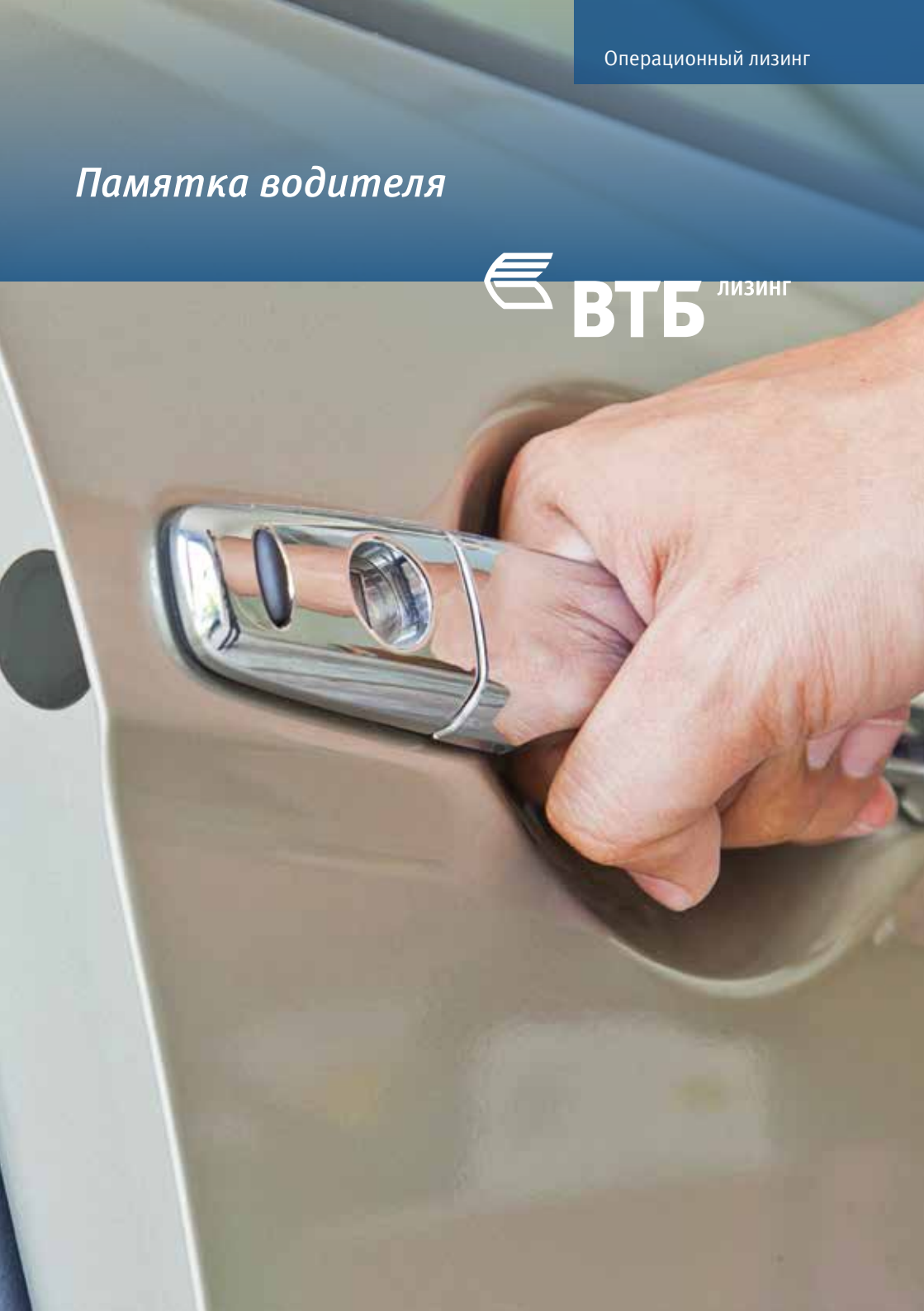


Памятка водителя



Уважаемый Водитель!

Ваше комфортное и безопасное вождение – наша приоритетная задача!

Мы рады приветствовать Вас за рулем нового автомобиля, который мы передаем Вам на основании Договора долгосрочной аренды, заключенного между нашими компаниями. Мы полностью подготовили автомобиль к эксплуатации и надеемся, что он станет для Вас источником положительных эмоций на протяжении всего срока аренды.

В соответствии с условиями аренды мы передаем Вашей компании права на временное владение и использование нашего автомобиля на определенный срок и пробег. После окончания срока аренды автомобиль должен быть возвращен (если иное не согласовано Сторонами) в состоянии, указанном в приложении к данной Памятке: «Состояние автомобиля при возврате». Условия сотрудничества также предусматривают согласованные с Вашей компанией услуги, необходимые для эксплуатации автомобиля: страхование, сервисное и шинное обслуживание, помощь на дороге.

Для того чтобы управление автомобилем было максимально комфортным и безопасным, просим Вас внимательно ознакомиться с данной Памяткой и следовать ей.

Если у Вас возникнут вопросы или необходимость получить дополнительную информацию, то Вы можете обратиться к нам по телефону **8 (800) 700-81-90** (звонок по России бесплатный) или по электронной почте **carservice@vtb-leasing.com**.

С наилучшими пожеланиями,
Команда по управлению корпоративным автопарком.

Оглавление

Служба поддержки водителей (СПВ)	2
Получение автомобиля	4
Техническое обслуживание	7
Что такое техническое обслуживание?	7
Что входит в услугу «плановое техническое обслуживание»?	7
Что входит в услугу «внеплановое техническое обслуживание»?	8
Как мне записаться на сервисное обслуживание?	9
Шинное обслуживание	12
Что входит в услугу «шинное обслуживание»?	12
Как мне записаться на «шинное обслуживание»?	13
Страхование	15
Страховой случай №1 – ДТП без участия других ТС или пешеходов	17
Страховой случай №2 – ДТП с участием других ТС или пешеходов	19
Страховой случай №3 – Угон автомобиля.....	22
Страховой случай №4 – Противоправные действия.....	24
Страховой случай №5 – Возгорание автомобиля.....	26
Страховой случай №6 – Стихийное бедствие.	28
Помощь на дороге	30
Подменный автомобиль	32
Эксплуатация за пределами территории РФ	35
Окончание срока аренды и возврат автомобиля	37
Приложение: Состояние автомобиля при возврате	41

Служба поддержки водителей (СПВ)

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

Служба Поддержки Водителей (СПВ) консультирует водителей по вопросам эксплуатации автомобиля, предоставляет услуги, включенные в Договор аренды (сервисное обслуживание, шинное обслуживание, урегулирование страховых случаев и т.п.), инструктирует в случае возникновения внештатной ситуации (страхового случая, технической неисправности, потери документов и/или ключей и т.п.).

Вы можете обратиться в СПВ:

- по бесплатной телефонной линии **8 (800) 700-81-90**;
- по электронной почте **carservice@vtb-leasing.com**.

В письме необходимо указать контактные данные, номер Договора аренды/ рег. номер автомобиля, актуальный пробег и сформулировать тип запроса (запрос на сервисное обслуживание, запрос на сезонный шиномонтаж и т.п.).

СПВ консультирует водителей по вопросам эксплуатации автомобиля, принимает заявки и организует обслуживание **в рабочие дни с 09:00 до 18:00 (московское время)**. В остальное время СПВ оказывает помощь при возникновении внештатных ситуаций на дорогах: ДТП, угон, техническая неисправность автомобиля.

Важно:

- Оказание любых дополнительных услуг, не включенных в арендные платежи, осуществляется на основании гарантийного письма от уполномоченного представителя Вашей компании.
- Перед обращением в СПВ подготовьте необходимую информацию: марка/модель автомобиля, рег. номер автомобиля, город эксплуатации, актуальный пробег, типоразмер шин и т.п.
- Услуги по Договору оказываются в рабочее время наших авторизованных поставщиков.
- Перечень авторизованных поставщиков (сервисные станции, шинные центры, филиалы страховых компаний и т.п.) можно получить, обратившись в СПВ.

Получение автомобиля

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

По условиям сотрудничества Вам передается автомобиль с набором документов, дополнительного оборудования и аксессуаров, необходимых для его эксплуатации.

При получении автомобиля в нашей Компании Вам необходимо предъявить:

1. Надлежаще оформленную доверенность от Вашей организации на получение ТМЦ.
2. Паспорт гражданина РФ.
3. Водительское удостоверение соответствующей категории.

При получении автомобиля проверьте наличие следующих документов, дополнительного оборудования и аксессуаров:

1. Свидетельство о регистрации транспортного средства.
2. Действующий страховой полис ОСАГО.
3. Копия (или выписка) страхового полиса КАСКО.
4. Выписка из Договора аренды, оформленная со стороны Арендодателя.
5. Временная доверенность от Арендодателя на управление автомобилем (постоянная доверенность на управление автомобилем должна быть получена Вами у Вашего работодателя).
6. Памятка водителя.
7. Государственные регистрационные знаки.
8. Сервисная карта «Помощь на дорогах» (если выдается).

9. Талон государственного технического осмотра (если выдается).
10. Сервисная (гарантийная) книжка автомобиля, выданная заводом-изготовителем (в случае, если она не электронная), с отметками дилера о продаже ТС.
11. Инструкция по эксплуатации ТС.
12. Топливная карта (если выдается).
13. Секретный код аудиосистемы (если выдается).
14. Запасное колесо (если выдается).
15. Стандартный набор инструментов.
16. Набор автомобилиста (аптечка, буксировочный трос, огнетушитель).
17. Полный набор ключей.
18. Брелоки сигнализации (если ТС оснащено дополнительной сигнализацией).
19. Коврики салона.
20. Буксировочный крюк (если выдается).
21. Съемные элементы интерьера согласно первоначальной комплектации.

Важно:

- При отсутствии документов, не влияющих на возможность эксплуатации, а также при наличии повреждений и недостатков, не влияющих на безопасность и комфорт вождения, Вам необходимо сделать соответствующие отметки в Акте приема-

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

передачи и принять автомобиль. Наш специалист свяжется с Вами в максимально короткие сроки и уведомит Вас о дате/месте получения недостающих документов и/или устранении повреждений/недостатков.

- Доверенность на управление автомобилем действует в течение ограниченного срока и предназначена только для получения автомобиля. Для получения постоянной доверенности (путевого листа или иного документа) на управление автомобилем обратитесь к соответствующему сотруднику Вашей компании.
- Для управления автомобилем Вам необходимо иметь при себе следующие надлежаще оформленные документы: выписку из Договора аренды (лучше хранить ее в автомобиле постоянно) и доверенность на управление ТС от Вашей компании (данная доверенность должна находиться у каждого водителя).
- Если передаваемый автомобиль имеет существенные повреждения, то Вы имеете право отказаться от его приема, описав соответствующие повреждения в Акте приема-передачи.

Техническое обслуживание

Что такое техническое обслуживание?

В зависимости от условий Договора техническое обслуживание может включать в себя как плановые, так и внеплановые технические работы. Любое плановое и/или внеплановое обслуживание автомобиля должно производиться на сервисной станции, авторизованной нашей Компанией, и только после согласования с СПВ. Список авторизованных сервисных станций можно получить в СПВ.

Если плановое и/или внеплановое обслуживание не включено в Ваш Договор аренды или необходимо выполнение работ, не входящих в плановое и/или внеплановое обслуживание, то для их выполнения представитель Вашей компании должен предоставить в СПВ соответствующую заявку.

Важно:

- Самостоятельное устранение каких-либо повреждений/недостатков и/или проведение сервисных работ ЗАПРЕЩЕНО (если иное не согласовано Сторонами).

Что входит в услугу «Плановое техническое обслуживание»?

В соответствие с регламентом технического обслуживания производителя автомобиля услуга предполагает следующие виды работ, включая детали, смазочные материалы и технические жидкости:

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

- Регулярное ТО (плановый технический осмотр, замена моторного масла, замена масляного фильтра).
- Замена фильтра воздушного.
- Замена фильтра салонного.
- Замена фильтра топливного.
- Замена свечей зажигания.
- Замена щеток стеклоочистителя (1 раз в год).
- Замена охлаждающей жидкости.
- Замена тормозной жидкости.
- Замена масла КПП.
- Замена масла ГУР.
- Замена приводного ремня.
- Замена ремня ГРМ (с роликами).

Важно:

В данную услугу не входят: топливо и топливные присадки, жидкости стеклоомывателя, мойка Предмета аренды (помимо технической мойки, включенной в состав планового технического осмотра или обслуживания), ремонт шин и колесных дисков, а также парковка автомобиля на территории сервисной станции.

Что входит в услугу «Внеплановое техническое обслуживание»?

Услуга предполагает неограниченные по количеству, частоте и стоимости ремонтные работы, не связанные с плановым тех-

ническим обслуживанием и вызванные нормальным износом автомобиля. Они включают замену изнашиваемых частей и испорченной электроники, установленной производителем автомобиля.

Важно:

Внеплановое техническое обслуживание Предмета аренды не включает в себя ремонтные работы, связанные с:

- нарушением условий предоставления гарантии производителя;
- неправильной эксплуатацией автомобиля, невыполнением требований и рекомендаций производителя (например, эксплуатация при недостаточном уровне рабочих жидкостей, при работающих аварийных сигналах датчиков и т.д.);
- повреждениями, возникшими в результате ДТП, кражами, актами вандализма, возгораниями, форс-мажорными обстоятельствами;
- ремонтом и обслуживанием дополнительных аксессуаров.

Ремонтные работы, не входящие в плановое/внеплановое тех. обслуживание, осуществляются за дополнительную плату по предварительному согласованию с Вашей компанией.

Как записаться на сервисное обслуживание (ТО и/или ремонт)?

1. Оформите заявку по электронной почте carservice@vtb-leasing.com или по телефону 8 (800) 700-81-90 в рабочие часы (с 09:00 до 18:00, кроме выходных и праздников).

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

Заявка должна содержать следующую информацию (образец заявки может быть получен в СПВ):

- контактные данные заявителя;
 - желаемые дата и время записи;
 - пробег и город эксплуатации автомобиля;
 - тип и описание сервисных работ и/или жалоб на техническое состояние Вашего автомобиля (посторонние шумы или стуки, запах выхлопных газов в салоне и т.п.);
 - авторизованная нами сервисная станция.
2. В течение 1 рабочего дня после размещения заявки с Вами свяжутся сотрудники сервисной станции и запишут на обслуживание.
 3. В согласованное время Вы должны приехать на сервисную станцию, предъявить (но не отдавать) доверенность на управление автомобилем и Договор аренды транспортного средства без экипажа. Далее Вам следует передать сотрудникам сервисной станции автомобиль, сервисную книжку, ключи и Свидетельство о регистрации ТС.
 4. После выполнения работ сотрудники сервисной станции свяжутся с Вами и согласуют время получения автомобиля.
 5. В установленное время Вы должны принять автомобиль. Во время этой процедуры Вам необходимо предъявить сотрудникам сервисной станции (но не отдавать) доверенность на управление автомобилем и паспорт РФ.
 6. Так же Вы должны ознакомиться и подписать заказ-наряд и Акт выполненных работ (если предоставлен).

7. Если проводилось плановое техническое обслуживание, то Вам необходимо проверить правильность заполнения сервисной книжки и наличие отметок о проведении планового ТО.

Важно:

- Запись на сервисное обслуживание (ТО и/или ремонт) осуществляется только через СПВ.
- Вам не нужно забирать какие-либо документы на сервисной станции после оказанных Вам услуг.
- Все согласованные услуги оплачиваются по безналичному расчету после их оказания. Вы не должны осуществлять оплату или доплату каких-либо сервисных услуг и/или работ самостоятельно. В случае запроса на оплату/доплату со стороны сервисной станции просим Вас незамедлительно сообщить об этом в СПВ.
- Любые услуги и/или работы, не согласованные с СПВ, но выполненные сервисной станцией (а также устранение последствий их оказания), оплате в СПВ не подлежат. Счет на их оплату будет выставлен Вашей компании.
- Вы не должны согласовывать с представителями сервисной станции необходимость, тип, объем и стоимость работ. При размещении заявки в СПВ Вам необходимо перечислить (если есть) только жалобы на техническое состояние Вашего автомобиля (посторонние шумы или стуки, запах выхлопных газов в салоне и т.п.).

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

Шинное обслуживание

Что входит в услугу «Шинное обслуживание»?

Если Ваш Договор предполагает услугу «Шинное обслуживание», мы обязуемся осуществлять замену и хранение сезонных шин, а также замену и утилизацию использованных покрышек в пределах количества, предусмотренного Договором аренды и при условии их нормального износа. Шина считается изношенной, если глубина ее протектора не превышает 1,6 мм. Зимняя шина считается изношенной, если глубина ее протектора не превышает 4,0 мм.

Летний вид шин устанавливается в период с 1 апреля по 1 ноября, зимний вид шин (предполагает наличие шипов) устанавливается в период с 1 ноября по 1 апреля. По предварительному согласованию с СПВ может устанавливаться зимний вид шин без шипов.

Нормальным износом шин считается использование летнего вида шин до 30 ноября, а зимнего вида шин – до 30 апреля.

Шины типа «Стандарт» (определяются в Договоре)

Установка шин одного из следующих производителей: Kleber, HANKOOK, Barum, Matador, Amtel, Cordiant, Cooper, Kumho, Uniroyal, TIGAR и др. того же класса.

Шины типа «Премиум» (определяются в Договоре)

Установка шин одного из следующих производителей: Goodyear, Bridgestone, Michelin, Continental, Yokohama, Pirelli, Dunlop, Nokian, Vredestein, BFGoodrich, Gislaved и др. того же класса.

Важно:

- Использование не соответствующих сезону шин запрещено, т.к. может привести к аварийной ситуации, и, как следствие, к отказу Страховой компании о признании страхового случая.
- В случае смены города эксплуатации Вам необходимо забрать шины из шинного центра и передать их в согласованный с СПВ шинный центр в новом городе эксплуатации. Если данное условие не будет выполнено, то Ваша компания понесет дополнительные затраты на пересылку или на покупку новых шин.
- В «Шинное обслуживание» не включен ремонт шин и/или их замена в связи с повреждениями, неправильной эксплуатацией, утерей, кражей.

Как записаться на шинное обслуживание?

1. Оформите заявку по электронной почте carservice@vtb-leasing.com или по телефону 8 (800) 700-81-90 в рабочие часы (с 09:00 до 18:00, кроме выходных и праздников). СПВ скоординирует Ваши дальнейшие действия.
2. В согласованное время Вы должны приехать в шинный центр, предъявить сотрудникам центра (но не отдавать) доверенность на управление автомобилем, Договор аренды транспортного средства без экипажа. Вам необходимо передать автомобиль, болты «секретки» (если есть), ключи, Акт хранения шин, Свидетельство о регистрации ТС.

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

3. После выполнения работ Вы должны принять автомобиль в оговоренное время, забрать болты «секретки» (если есть) и новый Акт хранения шин.

Важно:

- Если Вы пользуетесь услугой в первый раз, то сначала выберите наиболее удобный шинный центр и получите номер Акта хранения шин.
- Вам не нужно забирать какие-либо документы из шинного центра после оказания Вам услуг.
- Все согласованные услуги оплачиваются по безналичному расчету после их оказания. Вы не должны осуществлять оплату или доплату каких-либо сервисных услуг и/или работ самостоятельно. В случае запроса на оплату/доплату со стороны сервисной станции просим Вас незамедлительно сообщить об этом в СПВ.
- Если «Шинное обслуживание» не включено в Ваш Договор и/или Вам необходимо приобрести комплект шин сверх установленного Договором количества, то данная услуга оказывается за дополнительную плату и требует предварительного согласования с Вашей компанией.
- При передаче шин на хранение обязательно получите в шинном центре Акт хранения шин для последующего предоставления на шиномонтаже.

Страхование

Какое страховое покрытие у меня есть?

Мы передаем автомобиль с полным страховым покрытием, которое включает в себя (если иное не оговорено Сторонами):

- Обязательное страхование гражданской ответственности – ОСАГО.
- Добровольное страхование гражданской ответственности с лимитом ответственности – 1,5 млн. руб.
- Имущественное страхование – КАСКО.

По соглашению Сторон может быть также заключен договор страхования водителя и пассажиров от несчастного случая. Для уточнения условий страхования Вашего автомобиля обращайтесь в СПВ в установленном порядке.

Что такое страховой случай?

Страховым случаем является совершившееся событие, предусмотренное Правилами страхования, с наступлением которого возникает обязанность Страховщика произвести страховую выплату.

Что мне делать при наступлении страхового случая?

Успокойтесь и трезво оцените обстановку на месте ДТП. Даже при сильном столкновении и серьезных повреждениях транспортного средства постарайтесь не паниковать. При возможности покиньте транспортное средство и вызовите «Скорую

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

помощь» или МЧС (01 или 112) и сотрудников ГИБДД, а также совершите звонок в страховую компанию и сообщите о произошедшем событии. Обратитесь в СПВ для получения инструкций и услуги «Помощь при ДТП» (если данная услуга включена в Ваш Договор аренды).

Помните, что при столкновении транспортных средств необходимо вести себя в строгом соответствии с Правилами дорожного движения: немедленно остановиться, выставить знак аварийной остановки, вызвать, при необходимости, «Скорую помощь» и оказать первую помощь пострадавшим.

Также следует сохранить максимально возможное количество следов ДТП. Если знака аварийной остановки недостаточно для ограждения места расположения предметов, имеющих отношение к происшествию (осколки стекол, обломки бампера и т.п.), то рекомендуется использовать подручные предметы – ведро, пакет, огнетушитель и пр.

Важно:

Прежде чем начать эксплуатацию автомобиля, ознакомьтесь с Правилами страхования, запишите контактные телефоны страховой компании себе в мобильный телефон или записную книжку. Если страховой случай не будет оформлен и/или будет ненадлежаще оформлен, то это может привести к отказу страховщика в выплате страхового возмещения, и затраты на восстановление автомобиля будут компенсированы за счет Арендатора.

Страховой случай №1 – ДТП без участия других ТС или пешеходов

Порядок действий при получении автомобилем повреждений вследствие ДТП без других участников (опрокидывание, повреждения узлов и агрегатов в результате наезда на препятствие), а так же при обнаружении повреждений, полученных неизвестным ТС (например, на стоянке):

1. Вызвать ГИБДД, Скорую помощь/Пожарных по телефону 01/02 (112 – с мобильного телефона), уведомить СПВ и получить инструкции по дальнейшим действиям.
2. По прибытию сотрудников ГИБДД на место происшествия зафиксировать факт повреждения автомобиля и все поврежденные части ТС (проверить описание в протоколе), т.к. справки из ГИБДД необходимы для получения направления на ремонт (или иного возмещения) от страховой компании.
3. Если в результате полученных повреждений автомобиль не на ходу, то Вам необходимо связаться с СПВ для вызова эвакуатора.
4. Незамедлительно, но, в любом случае не позднее 24 часов с момента ДТП, заявить о факте ДТП в страховую компанию:
 - Подать письменное заявление страховщику.
 - Предоставить автомобиль для осмотра (если автомобиль не на ходу, то для его осмотра эксперт страховой компании выезжает к месту его нахождения).

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

- Предоставить в страховую компанию следующий комплект документов:
 - копию Свидетельства о регистрации ТС;
 - копию водительского удостоверения;
 - копию доверенности на право управления ТС или путевой лист на дату наступления страхового случая;
 - копию Договора аренды ТС без экипажа;
 - документы из компетентных органов (ГИБДД), подтверждающие факт происшествия:
 - Справка о ДТП ф.154, которая должна содержать данные об участниках ДТП, а также указание на наличие или отсутствие их алкогольного опьянения (обычно выдается в группе административной практики, куда Вас могут пригласить на разбор ДТП), с указанием перечня повреждений, полученных в ДТП.
 - Протокол и постановление об административном правонарушении, либо постановление (определение) об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении.

Страховая компания может запросить и иные документы в том случае, если они необходимы для принятия решения о выплате страхового возмещения.

Страховая компания может попросить Вас предоставить автомобиль на повторный осмотр.

5. В страховой компании получить направление на ремонт.

Важно:

- При оформлении ДТП следует ознакомиться со всеми документами (схемой ДТП, протоколом) и подписывать их только в том случае, если содержащаяся в них информация соответствует действительности, в противном случае следует писать: «Не согласен, требую юридической помощи». Помните, что Вы вправе внести в протокол любые замечания, и что решение о факте и степени вины каждого участника ДТП принимает суд.
- После оформления документов необходимо потребовать от сотрудников ГИБДД копию протокола об административном правонарушении (обязанность сотрудников ГИБДД выдавать копию данного протокола установлена ст.28.2 КоАП) в случае его вынесения, а так же справку с указанием перечня повреждений, полученных в ДТП Вашим автомобилем (справка ГИБДД ф.154). Убедитесь, что в ней указаны ВСЕ видимые повреждения.
- Если сотрудник ГИБДД проинформировал Вас о необходимости явиться в группу административной практики (разбора), то Вы обязаны явиться туда лично.

Страховой случай №2 – ДТП с участием других ТС или пешеходов

Порядок действий при получении автомобилем повреждений вследствие ДТП с участием других ТС или пешеходов:

1. Вызвать ГИБДД/Скорую помощь/МЧС по телефону 01/02 (112 – с мобильного телефона), уведомить СПВ и получить инструкции по дальнейшим действиям.

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

2. Сообщить другому участнику ДТП номер своего полиса ОСАГО, а также наименование выдавшей этот полис страховой компании. Получить от другого участника ДТП сведения о его полисе ОСАГО, а также зафиксировать его ФИО, адрес, контактные телефоны, марку и гос. номер его автомобиля. Совместно с другим участником (участниками) заполнить бланк извещения о ДТП (приложение к полису ОСАГО).
3. По прибытию сотрудников ГИБДД на место происшествия зафиксировать факт повреждения автомобиля и все поврежденные части ТС (проверить описание в протоколе), т.к. справки из ГИБДД необходимы для получения направления на ремонт (или иного возмещения) от страховой компании.
4. Если в результате полученных повреждений автомобиль не на ходу, то Вам необходимо связаться с СПВ для вызова эвакуатора.
5. Незамедлительно, но, в любом случае не позднее 24 часов с момента ДТП, заявить о факте ДТП в страховую компанию.
 - подать письменное заявление страховщику;
 - предоставить автомобиль для осмотра (если автомобиль не на ходу, то для его осмотра эксперт страховой компании выезжает к месту его нахождения).

Также необходимо предоставить следующий комплект документов:

- копию Свидетельства о регистрации ТС;
- копию водительского удостоверения;
- копию (или выписку) страхового полиса КАСКО;
- копию доверенности на право управления ТС или путе-

- вой лист на дату наступления страхового случая;
- копию Договора аренды ТС без экипажа;
 - документы из компетентных органов (ГИБДД), подтверждающие факт происшествия:
 - Справка о ДТП ф.154, которая должна содержать данные об участнике ДТП, а также отметку о наличии или отсутствии алкогольного опьянения (обычно выдается в группе административной практики, куда Вас могут пригласить на разбор ДТП), с указанием перечня повреждений, полученных в ДТП.
 - Протокол и постановление об административном правонарушении, либо постановление (определение) об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении.

Страховая компания может запросить и иные документы в том случае, если они необходимы для принятия решения о выплате страхового возмещения.

Страховая компания может попросить Вас предоставить автомобиль на повторный осмотр.

6. В страховой компании получить направление на ремонт.

Важно:

- Вам не следует признавать свою вину и принимать на себя какие-либо обязательства в любой форме. Возмещение ущерба другими участниками на месте ДТП лишает Вас права на получение возмещения в страховой компании.

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

- При оформлении ДТП следует ознакомиться со всеми документами (схемой ДТП, протоколом) и подписывать их только в том случае, если содержащаяся в них информация соответствует действительности, в противном случае следует писать: «Не согласен, требую юридической помощи». Помните, что Вы вправе внести в протокол любые замечания, и что решение о факте и степени вины каждого участника ДТП принимает суд.
- После оформления документов необходимо потребовать от сотрудников ГИБДД копию протокола об административном правонарушении (обязанность сотрудников ГИБДД выдавать копию данного протокола установлена ст.28.2 КоАП) в случае его вынесения, а также справку с указанием перечня повреждений, полученных в ДТП Вашим автомобилем (справка ф.154). Убедитесь, что в ней указаны ВСЕ видимые повреждения.
- Если сотрудник ГИБДД проинформировал Вас о необходимости явиться в группу административной практики (разбора), то Вы обязаны явиться туда лично.

Страховой случай №3 – Угон автомобиля

Порядок действий в случае угона транспортного средства:

1. Если Ваше транспортное средство оборудовано системой поиска и обнаружения угнанных транспортных средств, Вам следует немедленно активировать данную систему и сообщить оператору системы о происшествии указанным в инструкции способом.
2. Немедленно заявите о случившемся в правоохранительные

органы (полиция и пр.) по телефону 02 (112 – с мобильного телефона) и в СПб.

3. Подайте письменное заявление в правоохранительные органы (полиция и пр.). Передавать ключи и регистрационные документы сотрудникам правоохранительных органов следует только по протоколу изъятия.
4. Незамедлительно, но, в любом случае, не позднее 12-ти часов с момента, как стало известно о событии, известите страховую компанию о факте хищения по телефону, а также в форме письменного уведомления. Уведомление должно содержать подробное описание всех известных Вам обстоятельств происшествия.
5. Предоставьте в страховую компанию документы, необходимые для урегулирования убытка и выплаты страхового возмещения в предусмотренные Правилами страхования сроки:
 - оригинал свидетельства о регистрации ТС;
 - оригинал ПТС;
 - копию (или выписку) страхового полиса КАСКО;
 - полный комплект оригинальных (заводских) ключей от замков ТС (вместе с заводскими дубликатами). В случае если Свидетельство о регистрации и/или комплект ключей ТС приобщены к материалам уголовного дела, необходимо предоставить заверенные следователем ксерокопии указанных документов или соответствующую справку (протокол об изъятии);
 - копию талона-уведомления о факте обращения в полицию;
 - заверенную копию постановления о возбуждении уголовного дела.

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

Страховая компания может запросить и иные документы в том случае, если они необходимы для принятия решения о выплате страхового возмещения.

6. Передайте в страховую компанию все регистрационные документы (Свидетельство о регистрации, диагностическую карту, полис ОСАГО, доверенность на управление) на автомобиль и полный комплект ключей. В случае если документы и/или ключи приобщены к материалам уголовного дела, предоставьте копии документов, заверенные следователем, и/или справку о приобщении ключей.

Важно:

- Не оставляйте Ваши документы и другие ценные вещи в салоне автомобиля.
- При оформлении заявления о хищении автомобиля в полиции или других правоохранительных органах просите сделать 2 экземпляра заверенных копий документов по делу.

Страховой случай №4 – Противоправные действия.

При причинении вреда Вашему автомобилю в результате противоправных действий неустановленных лиц (акты вандализма, проникновение в автомобиль с целью хищения оборудования, хулиганство, попытка угона) необходимо:

1. Не пытаться самостоятельно остановить противоправную деятельность неустановленных лиц (применение силы по

отношению к злоумышленникам может быть расценено как попытка причинения вреда здоровью и привести к уголовному наказанию).

2. Вызвать на место происшествия сотрудников полиции по телефону 02 (112 – с мобильного телефона), уведомить СПВ.
3. Если в результате полученных повреждений автомобиль не на ходу, то Вам необходимо связаться с СПВ для вызова эвакуатора.
4. Незамедлительно, но, в любом случае не позднее 24 часов с момента происшествия, заявить о факте причинения вреда ТС в страховую компанию по телефону, а также подать письменное заявление в страховую компанию и предоставить автомобиль для осмотра экспертом страховой компании (если автомобиль не на ходу, то для его осмотра эксперт страховой компании выезжает к месту его нахождения).
5. Предоставить в страховую компанию документы, необходимые для урегулирования убытка и выдачи направления на ремонт в предусмотренные Правилами страхования сроки:
 - копию Свидетельства о регистрации ТС;
 - копию (или выписку) страхового полиса КАСКО;
 - копию доверенности на право управления ТС или путевой лист на дату наступления страхового случая;
 - копию Договора аренды ТС без экипажа.
 - справку о факте обращения в правоохранительные органы по факту повреждения ТС, содержащую перечень обнаруженных повреждений;

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

- заверенную копию постановления о возбуждении (или отказе в возбуждении) уголовного дела.

Страховая компания может запросить и иные документы в том случае, если они необходимы для принятия решения о выплате страхового возмещения.

Страховой случай №5 – Возгорание автомобиля.

Порядок действий в случае получения автомобилем повреждений по причине пожара (возгорание транспортного средства).

1. Немедленно покиньте горящий автомобиль!
2. Если есть возможность, примите меры к тушению пожара, в противном случае – отойдите от него на безопасное расстояние.
3. Незамедлительно сообщите о происшествии в МЧС по телефону 01 (112 – с мобильного телефона), уведомите СПВ.
4. Если необходимо, то воспользуйтесь услугой эвакуации.
5. Обратитесь в территориальное подразделение ГУ ГО и ЧС и получите соответствующий Акт о пожаре УГПС (Акт должен содержать причины возникновения пожара, размер и характер повреждений), копию заключения эксперта о причинах пожара.
6. Незамедлительно, не позднее 24-х часов с момента происшествия, известите страховую компанию о факте происшествия по телефону и в форме письменного уведомления, а также предоставьте автомобиль для осмотра экспертом страховой компании (если автомобиль не на ходу, то для

его осмотра эксперт страховой компании выезжает к месту его нахождения).

7. Предоставьте в страховую компанию документы, необходимые для урегулирования убытка и выплаты страхового возмещения в предусмотренные Правилами страхования сроки:
- копию Свидетельства о регистрации ТС;
 - копию (или выписку) страхового полиса КАСКО;
 - копию доверенности на право управления ТС или путевой лист на дату наступления страхового случая;
 - копию Договора аренды ТС без экипажа;
 - экспертное заключение из органов государственной противопожарной службы с указанием марки, модели, государственного регистрационного знака автомобиля, VIN номера, перечня повреждений, даты и места происшествия, причины возгорания;
 - постановление о возбуждении, либо об отказе в возбуждении уголовного дела (если постановление еще не вынесено - талон-уведомление) из МВД.

Страховая компания может запросить и иные документы в том случае, если они необходимы для принятия решения о выплате страхового возмещения.

Важно:

Не пытайтесь потушить пожар сами, если не уверены в эффективности своих действий и у Вас нет опыта и навыков в пожаротушении.

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

Страховой случай №6 – Стихийное бедствие.

Порядок действий в случае получения автомобилем повреждений из-за стихийного бедствия (град, ураган, наводнение, падение снега/льда и пр.).

1. Обратитесь в территориальное подразделение органов внутренних дел (полиция) по телефону 02 (112 – с мобильного телефона) и зафиксируйте полученные повреждения (в протоколе). В справке должна быть указана причина повреждений, а также место нахождения автомобиля во время происшествия. Уведомьте СПВ.
2. Ни в коем случае не перемещайте ТС с места происшествия! Оформление документов не на месте происшествия может привести к отказу страховщика в выплате страхового возмещения. В случае отказа сотрудников полиции от оформления такого происшествия звоните непосредственно в дежурную часть ГУВД или по телефону «02» (112 – с мобильного телефона).
3. Обратитесь в территориальную службу Гидрометцентра и получите справку о погодных условиях (стихийном бедствии) в тот день, когда была повреждена Ваша машина. Выдача данной справки является платной, поэтому Вам нужно будет взять в Гидрометцентре квитанцию об оплате и потом приложить ее к комплекту документов для страховой компании, чтобы Вам возместили эти расходы.

4. В случае необходимости воспользуйтесь услугой эвакуации.
5. Незамедлительно, не позднее 24-х часов с момента происшествия, известите страховую компанию о факте происшествия по телефону и в форме письменного уведомления, а также предоставьте автомобиль для осмотра экспертом страховой компании.
6. Предоставьте в страховую компанию документы, необходимые для урегулирования убытка и выдачи направления на ремонт:
 - копию Свидетельства о регистрации ТС;
 - копию (или выписку) страхового полиса КАСКО;
 - копию доверенности на право управления ТС или путевой лист на дату наступления страхового случая;
 - копию Договора аренды ТС без экипажа;
 - документы из компетентных органов (ГИБДД/МВД/МЧС), подтверждающие факт происшествия:
 - справка из полиции о полученных повреждениях и их причинах;
 - справка из метеослужбы (Гидрометцентра) о погодных условиях (стихийном бедствии);
 - квитанция на оплату получения справки из метеослужбы (гидрометцентра);
 - копия постановления (определения) об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении или уголовного дела.

Помощь на дороге

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

Если Вы заметили следы неисправности автомобиля (пятна жидкости под ним, запахи выхлопных газов в салоне, дым, посторонние звуки, нестабильную работу двигателя и других агрегатов) или включились индикаторы неисправностей на приборной панели, то Вы должны незамедлительно связаться с СПВ и действовать в соответствии с предоставленными инструкциями. При необходимости СПВ организует эвакуацию автомобиля на транзитную парковку или до ближайшей сервисной станции.

В соответствии с условиями Договора услуга «Помощь на дороге» может включать иные услуги (РАТ Стандарт):

- Эвакуацию автомобиля после ДТП (если автомобиль не на ходу).
- Запуск двигателя.
- Экстренный «мелкий» ремонт на месте (электрооборудование, сигнализация и т.п.).
- Вскрытие дверей, замков капота (при предоставлении соответствующих документов на автомобиль).
- Экстренная дозаправка топливом (не более 20 л., стоимость топлива не включена).
- Работы по замене колеса при наличии запасного колеса (услуга не включает ремонт шин).
- Извлечение автомобиля из труднодоступных мест (при наличии технической возможности).

Доступность данных услуг в Вашем городе можно уточнить в СПВ.

Дополнительные услуги при ДТП (РАТ Премиум):

- Выезд аварийного комиссара на место ДТП.
- Сбор справок из ГИБДД и МВД для оформления страхового случая.
- Получения направления на восстановительный ремонт от страховой компании.

Доступность данных услуг в Вашем городе можно уточнить в СПВ.

Важно:

В случае эвакуации автомобиля по причине поломки, Вам необходимо сопроводить автомобиль до сервисной станции и подписать соответствующие документы на его передачу.

Подменный автомобиль

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

Данная услуга предполагает предоставление подменного автомобиля в случаях, когда Ваш основной автомобиль не может использоваться более 1 рабочего дня по следующим причинам:

- плановое или внеплановое техническое обслуживание;
- восстановительный ремонт автомобиля в результате ДТП;
- проведение Государственного Технического Осмотра;
- сезонный шиномонтаж.

Для получения услуги необходимо оформить и отправить в СПВ запрос на подменный автомобиль. В течение 1 рабочего дня с момента размещения запроса мы предложим Вам вариант подменного автомобиля.

В зависимости от условий Договора аренды услуга может предоставляться:

1. Полностью за дополнительную плату (не входит в арендный платеж). Для получения услуги Вам необходимо согласовать с ответственным представителем Вашей компании заявку на ее оказание и оплату и отправить ее в СПВ.
2. Без дополнительной платы на ограниченное количество дней (уже оплачено определенное количество подменно-дней). Для получения услуги Вам необходимо согласовать с ответственным представителем Вашей компании заявку

на ее оказание и отправить в СПВ. Если в Вашем запросе превышено количество оплаченных подменно-дней, то Вашей компании придется заплатить за дополнительные дни (также по согласованию).

3. Без дополнительной платы и ограничений по количеству дней. Предоставление подменного автомобиля согласованного класса без ограничений. В данном случае услуга входит в арендный платеж и не требует дополнительного согласования с представителем Вашей компании. Просто обратитесь в СПВ для ее получения.

На отношения между Сторонами по владению и пользованию подменным автомобилем распространяются положения Генерального Соглашения и Договора аренды. При этом обязанности по регистрации и проведению ГТО подменного автомобиля, по его страхованию, по проведению технического осмотра, технического обслуживания и (или) текущего ремонта несет авторизованный поставщик услуги.

Подменный автомобиль выдается и возвращается на территорию поставщика услуги, если иное не согласовано Сторонами. Прием и возврат осуществляется только на основании Актов приема-передачи.

Одновременно с передачей подменного автомобиля мы (или наш авторизованный поставщик) передаем Вам документы,

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

необходимые для его управления (Свидетельство о регистрации, доверенность на право управления Предметом аренды, страховой полис ОСАГО и др.). При возврате подменного автомобиля Вы, соответственно, должны вернуть все документы нам или нашему поставщику, ТС должно быть в чистом виде и исправном состоянии, с тем же количеством топлива, что и при выдаче автомобиля.

Важно:

Внимательно осмотрите автомобиль при получении. В Акте приема-передачи необходимо отразить все обнаруженные недостатки. При возврате неучтенные повреждения также должны быть указаны в Акте приема-передачи. Любые расходы, понесенные нами в связи с ремонтом поврежденного ТС (ввиду поломки или ДТП) должны быть компенсированы Вашей компанией (если повреждения не были признаны страховым случаем).

Эксплуатация за пределами территории РФ

Услуга выезда за пределы территории РФ не включается в аренду и может быть оказана на основании отдельной заявки и за дополнительную плату.

Если Вы хотите выехать за пределы территории РФ на арендованном автомобиле, Вам необходимо не менее чем за 10 рабочих дней уведомить ответственного сотрудника Вашей компании, а также предоставить в СПВ следующие данные: текущий пробег ТС (с фото), перечень стран для посещения, планируемые даты выезда и въезда, требования Вашей компании по стандартам страхования (расширение полисов и т.п.), паспортные данные водителя/(ей) (если необходима прямая доверенность от Арендодателя).

В соответствии с запросом мы подготовим Вам необходимые документы для эксплуатации арендованного автомобиля за границей:

1. Расширение действия полиса КАСКО на страну/(ы) посещения.
2. Полис страхования гражданской ответственности (Green Card).
3. Нотариально заверенную доверенность от Арендодателя на конкретного водителя (например, для въезда в Литву).

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

Важно:

- Если при эксплуатации автомобиля за границей наступит страховой случай, в возмещении которого будет отказано Страховщиком, то Ваша компания будет нести ответственность за причиненный ТС ущерб.
- При нахождении автомобиля за пределами территории РФ мы не оказываем (или оказываем в ограниченном объеме) услуги, предусмотренные Договором аренды (сервисное, шинное обслуживание и т.п.), кроме тех, которые были согласованы в запросе на выезд за границу.
- Любые расходы, понесенные нами в связи с возвратом автомобиля на территорию Российской Федерации (ввиду поломки или ДТП), должны быть компенсированы Вашей компанией.
- Арендодатель может отказать в выезде за пределы РФ в случае задолженности Арендатора и/или нарушения им условий Договора аренды.

Окончание срока аренды и возврат автомобиля

1. По окончании срока аренды автомобиль должен быть возвращен в нашу Компанию или в ближайший пункт приема автомобилей (по предварительному согласованию с СПВ).
2. По предварительному уведомлению со стороны Вашей компании, Договор аренды может быть продлен на срок до 3 месяцев без пересмотра условий. Продление срока аренды ТС более чем на 3 месяца требует согласования новых условий аренды и подписания Дополнительного соглашения.

Как происходит возврат автомобиля?

1. За 1 месяц до окончания срока аренды мы свяжемся с ответственным представителем Вашей компании и уведомим его об этом.
2. Если Ваша компания примет решение о возврате автомобиля, то за 5 рабочих дней до возврата мы свяжемся с Вами для согласования даты, времени и места возврата автомобиля.
3. В установленное время и место Вы должны вернуть автомобиль со всеми документами, с набором ключей, инструкцией по эксплуатации автомобиля, сервисной (гарантийной) книжкой, аксессуарами и дополнительным оборудованием. Кузов и салон автомобиля должны быть чистыми, автомобиль – в технически исправном состоянии, шины – без повреждений с разрешенной глубиной протектора.

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

4. Подробные требования к состоянию автомобиля при его возврате описаны в «Руководстве по возврату Предмета аренды». Данное руководство можно получить в СПВ или от уполномоченного представителя Вашей компании.
5. При возврате автомобиля Вам необходимо иметь оригинал доверенности на возврат автомобиля и паспорт гражданина РФ.
6. Возврат автомобиля состоит из следующих этапов:
 - осмотр автомобиля в присутствии уполномоченного сотрудника нашей компании;
 - описание в Акте возврата всех повреждений и отсутствующих элементов;
 - подписание 2-х экземпляров Акта возврата с детальным описанием состояния автомобиля в двустороннем порядке. 1 экземпляр Акта передается доверенному лицу Вашей компании. Дата оформления Акта возврата является датой остановки начисления арендной платы.

Важно:

- Автомобиль должен быть возвращен в полной комплектации, отраженной в Договоре аренды. В случае отсутствия каких-либо элементов или их деформации/поломки, Вашей компании может быть выставлен счет на их ремонт/замену.
- Повреждения, не оформленные у Страховщика и/или не соответствующие требованиям «Руководства по возврату», будут устра-

нены за счет Вашей компании. Вы можете вернуть автомобиль без восстановительного ремонта, если Вы оформили страховой случай и у Вас есть направление от страховой компании на соответствующий ремонт. Направления на ремонт необходимо передать представителю нашей компании при возврате автомобиля. Повреждения, указанные в направлениях, будут исключены из расчетов.

- Внимательно проверяйте информацию, вносимую в Акт возврата автомобиля. Если у Вас есть возражения и/или дополнения, то Вы можете сделать соответствующие отметки.
- Если Вы хотите выкупить автомобиль по окончании аренды, то за 1 месяц до возврата автомобиля Вам необходимо отправить соответствующий запрос в СПВ с указанием актуального пробега ТС (с фото). В течение 3-х рабочих дней после размещения запроса (если иное не согласовано Сторонами в Договоре аренды), мы сообщим Вам о возможности выкупа автомобиля и его цену.

Документы, дополнительное оборудование и аксессуары

Комплектность автомобиля при возврате должна соответствовать комплектности при его выдаче (указана в Акте приема-передачи):

1. Свидетельство о регистрации транспортного средства.
2. Действующий страховой полис ОСАГО.
3. Копия (или выписка) страхового полиса КАСКО.
4. Выписка из Договора аренды, оформленная со стороны Арендодателя.

8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

5. Временная доверенность от Арендодателя на управление автомобилем (постоянную доверенность на управление автомобилем Вы должны были получить у Вашего работодателя).
6. Памятка водителя.
7. Государственные регистрационные знаки.
8. Талон государственного технического осмотра (если выдавался).
9. Сервисная (гарантийная) книжка автомобиля, выданная заводом-изготовителем (в случае, если она не электронная), с отметками о прохождении регулярного технического обслуживания.
10. Инструкция по эксплуатации.
11. Топливная карта (если выдавалась).
12. Секретный код аудиосистемы (если выдавался).
13. Запасное колесо (если выдавалось).
14. Стандартный набор инструментов.
15. Набор автомобилиста (аптечка, буксировочный трос, огнетушитель).
16. Полный набор ключей.
17. Брелоки сигнализации (если выдавались).
18. Коврики салона.
19. Буксировочный крюк (если выдавался).
20. Съёмные элементы интерьера согласно первоначальной комплектации.

Приложение: Состояние автомобиля при возврате

Данное приложение содержит полное описание повреждений Предмета аренды (элементов кузова, салона, механических узлов, электрики), входящих в понятие «нормальный износ», а также тех повреждений и недостатков, которые не соответствуют понятию «нормальный износ» и должны быть компенсированы Арендатором при возврате Предмета аренды по окончании срока аренды в соответствии с п.8.11. Генерального Соглашения об аренде транспортных средств.

1. Внешние элементы кузова

Повреждения, **соответствующие** понятию «нормальный износ»:

- Царапины до 25 мм в длину, если не достигают металлической основы, без деформации металла.



8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

- Повреждения передней части автомобиля (передний бампер, капот, решетка радиатора), вызванные попаданием гравия (сколы).



- Вмятины до 20 мм в длину, глубиной/высотой не более 2 мм, без повреждения ЛКП (не более одной вмятины на деталь).



Повреждения и недостатки, **не соответствующие** понятию «нормальный износ»:

- Отсутствие деталей (накладок, колпачков, молдингов и др.).



- Отсутствие эмблем, идентификационных знаков и табличек, установленных заводом изготовителем.



8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

- Повреждения лакокрасочного покрытия в результате воздействия химических веществ, птичьего помета, опавших листьев и т.д., а также изменение цвета ТС из-за использования рекламных наклеек на его кузове (если другое не оговорено сторонами в Соглашении).



2. Колеса и шины

Повреждения, **соответствующие** понятию «нормальный износ»:

- Повреждения лакокрасочного покрытия колпаков колес/ легкосплавных дисков, возникшие в результате нормальной эксплуатации транспортного средства.



8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

- Шины без внешних повреждений, имеющие признаки естественного износа протектора.



Повреждения, **не соответствующие** понятию «нормальный износ»:

- Трещины на колпаках колес, отсутствие фрагментов колпаков колес.



- Изменение геометрии, вмятины и повреждения легкосплавных колесных дисков.



- Изменение геометрии стальных колесных дисков.
- Несоответствие марке и размеру шин, установленных авторизованным поставщиком Арендодателя в процессе эксплуатации.
- Повреждения шин (боковые порезы, повреждение протектора посторонними предметами).



8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

3. Остекление, зеркала и осветительные приборы

Повреждения, **соответствующие** понятию «нормальный износ»:

- Царапины и потертости, если они не препятствуют обзору со стороны водителя, а также не нарушают рассеивание света.



Повреждения, **не соответствующие** понятию «нормальный износ»:

- Сколы, трещины, другие похожие повреждения.



8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

4. Салон

Повреждения, **соответствующие** понятию «нормальный износ»:

- Незначительная изношенность (потертость) и загрязнение элементов интерьера вследствие нормальной эксплуатации.



- Царапины пола грузового отсека автомобиля, вызванные погрузкой и разгрузкой.



8 (800) 700-81-90
(звонок по России
бесплатный)

Повреждения, **не соответствующие** понятию «нормальный износ»:

- Повреждение элементов интерьера (разрывы, порезы, «ожоги»).



- Загрязнение элементов интерьера, не поддающееся химической чистке.



- Отверстия и прочие повреждения, возникшие в результате демонтажа дополнительного оборудования и аксессуаров, установленных клиентом в процессе эксплуатации..



Контактная информация

АО ВТБ Лизинг
Автолизинг

(495) 664-89-33

Служба Поддержки
Водителей (СПВ):

8 (800) 700-81-90
Звонок по России бесплатный

carservice@vtb-leasing.com

Москва, 2-й Южнопортовый
проезд, д.16, стр.1
(м. «Кожуховская»)

www.vtb-leasing.ru

