



Стандарты качества услуг

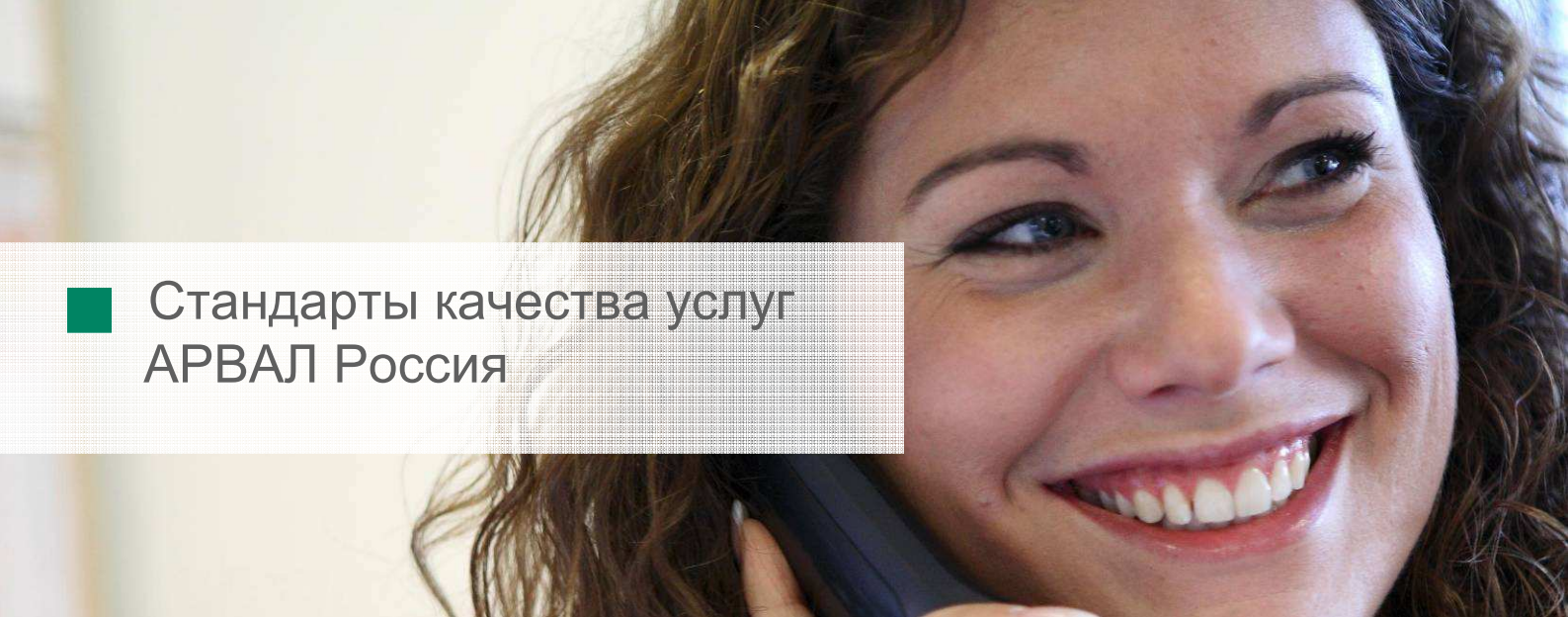
АРВАЛ Россия



**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP

Just drive

[www.arval.ru](http://www.arval.ru)



## ■ Стандарты качества услуг АРВАЛ Россия

Основная задача АРВАЛ Россия – предоставление своим клиентам качественных услуг, поэтому все сотрудники компании работают, чтобы Вы получали быстрый и аккуратный сервис, а также профессиональные рекомендации экспертов.

### Цель АРВАЛ Россия:

- Сократить затраты наших клиентов на автопарк и снизить риски, связанные с его владением и эксплуатацией
- Помочь нашим клиентам более эффективно использовать внутренние ресурсы
- Сохранить время наших клиентов и позволить им сконцентрироваться на собственном бизнесе
- Использовать лучший мировой опыт и ноу-хау на всей территории России, с учетом географических размеров страны и разных временных зон

### Для этого мы:

- Доступны для Вас в любое время
- Быстро и качественно реагируем на Ваш запрос
- Вырабатываем подходящее для Вас решение
- Предвосхищаем Ваши потребности

Данные стандарты включают в себя измеримые показатели наших услуг. Эти показатели помогают нам контролировать уровень качества предоставляемых Вам услуг, постоянно его совершенствовать и максимально соответствовать Вашим потребностям.



## ■ Коммерческие отношения

### 1 Контакты с компанией АРВАЛ

Ответ на входящий звонок в рабочие часы

В течение 30 секунд

Рабочие часы

8.00 – 20.00  
Понедельник - Пятница

Ответ на входящий звонок в нерабочие часы

Осуществляется службой  
АРВАЛ Ассистанс

Встречи с менеджером АРВАЛ

Не реже 1 раза в год

Телефонные контакты с менеджером АРВАЛ

Не реже 1 раза в месяц

Ответ на Ваше обращение

В течение 1 рабочего дня

Контакты с Вами поддерживаются любым доступным образом

По телефону  
По электронной почте  
По факсу  
По почте



## Коммерческие отношения

### 2 Работа с компанией клиентом

Предоставление аналитического обзора Вашего автопарка и консультаций	1 раз в год
Корректировка договорных условий в соответствии с актуальным пробегом и сроком	1 раз в год
Корректировка договорных условий в соответствии с изменением Ваших потребностей (срок/пробег)	В течение 10 рабочих дней с момента запроса, не более 1 раза в год
Предоставление протокола встречи / подтверждающего письма	В течение 3 рабочих дней после каждой встречи
Реагирование на обращение, операционное событие или запрос	В течение 1 рабочего дня
Предоставление вариантов решения	В течение 3 рабочих дней
Подготовка копий документов, договоров, выписок, доверенностей	В течение 1 рабочего дня с момента запроса

### 3 Размещение заказа на новый автомобиль

Подготовка стандартного  
коммерческого предложения

В течение 1 рабочего дня

Подготовка и передача Вам  
договора аренды автомобиля

В течение 2 рабочих дней с момента  
подтверждения Вами заказа

Размещение заказа на  
автомобиль у дилера

В течение 2 рабочих дней с момента  
подписания договора

Уведомление о планируемом  
сроке передачи автомобиля

В течение 2 рабочих дней с момента  
размещения заказа у дилера

### 4 Доставка автомобиля

Подготовка автомобиля  
к передаче

В течение 7 рабочих дней с момента  
получения автомобиля от дилера

Уведомление о готовности  
автомобиля к передаче

1 рабочий день после завершения  
регистрационных действий и  
комплектации автомобиля в  
соответствии с договором

Уведомление об изменении  
срока готовности автомобиля

В 100% случаев в течение  
1 рабочего дня с момента получения  
информации от дилера



## Коммерческие отношения

Предоставление альтернативного решения в случае задержки доставки автомобиля

В 100% случаев в течение 2 рабочих дней с момента получения информации от дилера

Вместе с автомобилем Вы получаете:

В момент передачи

- Руководство по эксплуатации автомобиля
- Руководство для водителя (АРВАЛ)
- Руководство по возврату автомобиля (АРВАЛ)
- Государственные регистрационные знаки
- Свидетельство о регистрации
- Страховой полис ОСАГО
- Сервисную Карту
- Набор автомобилиста (знак аварийной остановки, огнетушитель, буксировочный трос, перчатки, аптечка 1-й категории)

▪ Талон Государственного Технического Осмотра автомобиля

В течение 30 дней с даты государственной регистрации автомобиля

Передача автомобиля Вам осуществляется в дилерском центре, либо в ином согласованном месте

Не более 1 часа

В случае обнаружения незначительных повреждений, не влияющих на процесс эксплуатации автомобиля, они должны быть зафиксированы в акте приема-передачи и впоследствии будут устранены силами АРВАЛ

В течение 5 рабочих дней

В случае обнаружения серьезных повреждений, не позволяющих эксплуатировать автомобиль, или несоответствия комплектации, Вы вправе отказаться от приема автомобиля

В момент передачи



## Коммерческие отношения

### 5 Работа с претензиями и предложениями

Все претензии и предложения регистрируются в обязательном порядке. Ваши претензии и предложения Вы можете направить через сайт АРВАЛ [www.arval.ru](http://www.arval.ru) или по электронной почте [complaint@arval.ru](mailto:complaint@arval.ru) или по телефону +7 (495) 644-22-70

В течение 1 рабочего дня

Ответ на Ваше обращение с решением или указанием сроков решения

В течение 3 рабочих дней

### 6 Счета и сопроводительные документы

Правильность подготовки счетов и сопроводительных документов

98%

Подготовка и отправка счетов и сопроводительных документов

В течение 5 рабочих дней  
по окончании отчетного периода

Ответ на вопрос по счетам и сопроводительным документам

В течение 1 рабочего дня

### 7 Отчетность

Подготовка и отправка стандартного отчета по автопарку

2 раза в год (для компаний с парком более 50 автомобилей)

Подготовка и отправка специального отчета по автопарку

В течение 15 рабочих дней после запроса (для компаний с парком более 50 автомобилей)



## Коммерческие отношения

### 8 Окончание договора и Возврат автомобиля

Направление уведомления о плановом окончании договора

За 3 месяца до контрактной даты завершения

Согласование даты, времени и места возврата автомобиля

За 1 неделю до плановой даты окончания контракта

Возврат автомобиля

В соответствии с «Руководством по возврату автомобиля»

Возврат автомобиля, описание состояния автомобиля, составление акта возврата

Не более 1 часа

Возврат автомобиля по указанному Вами адресу при размещении заявки не менее, чем за 48 часов

Москва, Санкт-Петербург, Самара, Нижний Новгород, Ростов-на-Дону, Екатеринбург, Новосибирск, Иркутск, Владивосток

Подготовка и отправка итогового отчета и итогового счета

В течение 5 рабочих дней после возврата автомобиля

Предложение сотруднику, использующему автомобиль, о его выкупе

За 1 месяц до плановой даты окончания контракта



## Услуги

### 1 Сервисное обслуживание и ремонт

Запись на техническое обслуживание и ремонт осуществляется по телефону +7 (495) 644-22-77 или через сайт АРВАЛ [www.arval.ru](http://www.arval.ru) или по электронной почте [service@arval.ru](mailto:service@arval.ru) или напрямую в Сервисном Центре

В течение 1 рабочего дня

Доставка автомобиля на сервис и возврат с сервиса, при размещении Вами заявки не менее, чем за 24 часа

Москва, Санкт-Петербург, Самара, Нижний Новгород, Ростов-на-Дону, Екатеринбург, Новосибирск, Иркутск, Владивосток

Проведение работ в рамках планового технического обслуживания

В течение 1 рабочего дня с момента поступления всех необходимых запчастей на склад Сервисного Центра, но не более 3 дней

Ремонт

В течение 14 рабочих дней с момента поступления всех необходимых запчастей на склад Сервисного Центра, но не более 30 дней

Ремонт повреждений в результате ДТП

В течение 30 рабочих дней с момента поступления всех необходимых запчастей на склад Сервисного Центра, но не более 60 дней с момента постановки автомобиля на ремонт

Контроль ремонта и сроков

В 100 % случаев

Уведомление о готовности автомобиля

В течение 1 рабочего дня с момента поступления уведомления от Сервисного Центра



## 2 Техническая помощь на дороге и Аварийный Комиссар

Техническая помощь на дороге доступна	24 часа в сутки 365 дней в году Вся территория Российской Федерации
Экстренная техническая помощь	В течение 1 часа после обращения*
Эвакуация автомобиля в Сервисный Центр при невозможности устранить неисправность на месте: подача эвакуатора	В течение 1 часа после обращения*
Консультация по телефону	При обращении
Выезд Аварийного Комиссара к месту ДТП	В течение 1 часа после обращения*
Сбор справок в ГИБДД и МВД	От 1 дня до 2 месяцев
Представление Ваших интересов в суде	Москва

\* Услуга предоставляется в пределах административных границ города.  
Время прибытия может корректироваться с учетом дорожной ситуации в городе.

### 3 Страхование

Страхование осуществляется по рискам:

- ОСАГО, ДСАГО, КАСКО
- Страхование водителя и пассажиров
- Страхование аксессуаров

Для выезда за пределы Российской Федерации: Зеленая Карта и другие документы для управления автомобилем за рубежом

Управление страховым случаем

В случае ДТП:

Сообщение в страховую компанию

Направление в Сервисный Центр для ремонта автомобиля

Сроки ремонта

Контроль восстановления автомобиля

Уведомление о готовности автомобиля

Прекращение договора в случае кражи или конструктивной гибели автомобиля

Полис ОСАГО - вместе с автомобилем. Копии полисов по остальным рискам - по запросу в течение 5 рабочих дней

В течение 5 рабочих дней после получения запроса

В 100% случаев

В течение 1 рабочего дня с момента оповещения АРВАЛ о наступлении страхового события

В течение 5 рабочих дней с момента предоставления всех необходимых документов в АРВАЛ или страховую компанию

В течение 30 рабочих дней с момента поступления всех необходимых запчастей на склад Сервисного Центра, но не более 60 дней с момента постановки автомобиля на ремонт

В 100% случаев

В течение 1 рабочего дня с момента поступления уведомления от Сервисного Центра

По факту признания события страховой компанией или уполномоченным органом, но не более 2 месяцев



## Услуги

### 4 Подменный автомобиль

Предоставление подменного автомобиля на время ремонта (более 24 часов) или на время подготовки основного автомобиля

Услуга предоставляется на всей территории Российской Федерации\*

Предоставление подменного автомобиля

В течение 24 часов с момента обращения

Доставка и возврат подменного автомобиля при размещении Вами заявки не менее, чем за 24 часа

Москва, Санкт-Петербург, Самара, Нижний Новгород, Ростов-на-Дону, Екатеринбург, Новосибирск, Иркутск, Владивосток

### 5 Краткосрочная и среднесрочная аренда

Краткосрочная (от 1 до 30 дней) и среднесрочная (от 1 до 12 месяцев) аренда автомобиля

Услуга предоставляется на всей территории Российской Федерации\*

Срок подачи автомобиля

В течение 2 рабочих дней с момента обращения

Доставка и возврат подменного автомобиля при размещении Вами заявки не менее, чем за 24 часа

Москва, Санкт-Петербург, Самара, Нижний Новгород, Ростов-на-Дону, Екатеринбург, Новосибирск, Иркутск, Владивосток

\* Существуют некоторые ограничения по территории предоставления услуги. Пожалуйста, уточняйте в АРВАЛ.

**6** Топливо

Передача топливной карты (активирована, лимиты и сервисы установлены)	В течение 1 рабочего дня после подачи заявки
Восстановление топливной карты в случае утери, повреждения	В течение 1 рабочего дня после подачи заявки
Блокировка топливной карты	В течение 1 рабочего дня после подачи заявки
Изменение лимитов, набора предоставляемых сервисов	В течение 1 рабочего дня после предоставления карты в АРВАЛ
Продление срока действия топливной карты	1 раз в 2 года
Предоставление отчетности	1 раз в месяц в течение 5 рабочих дней после окончания месяца



## 7 Шинный сервис

Закупка, шиномонтаж, хранение шин, транспортировка

Услуга предоставляется на всей территории Российской Федерации\*

Запись на проведение сезонной замены шин осуществляется в плановом порядке (основные периоды замены шин 01.10 – 30.10 и 01.04. – 30.04) или напрямую в авторизованном Сервисном Центре

За 1 месяц до даты замены шин (любое время при обращении в авторизованный Сервисный Центр)

Услуга мобильного шиномонтажа

Москва

Отчет о проведении сезонной замены шин

В течение 30 рабочих дней по окончании сезона

Контроль состояния шин, отчет о состоянии шин и рекомендации по замене

В течение 30 рабочих дней по окончании сезона

Запись на внеплановую замену шин осуществляется по телефону +7 (495) 644-22-77 или через сайт АРВАЛ [www.arval.ru](http://www.arval.ru) или напрямую в авторизованном Сервисном Центре

В течение 1 рабочего дня

\* Существуют некоторые ограничения по территории предоставления услуги. Пожалуйста, уточняйте в АРВАЛ.

## 8 Регистрация и Государственный Технический осмотр

Восстановление регистрационных документов и государственных регистрационных знаков (утеря, повреждение)

В течение 14 дней с момента предоставления необходимых документов и автомобиля в АРВАЛ

Государственный Технический осмотр и выдача талона ГТО

Производится согласно процедуре и в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации