

# ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ ЗА РУЛЬ



**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life\*

\* Для путешествий по дорогам жизни



Приветствие .....	3
О компании «АРВАЛ» .....	4
Услуги .....	5
Выдача нового корпоративного автомобиля .....	7
Плановое техническое обслуживание и ремонт .....	9
Шиномонтаж .....	11
Помощь на дороге .....	13
Страховой случай .....	17
Штрафы .....	30



## УВАЖАЕМЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ!

Компания «АРВАЛ» приветствует Вас и поздравляет с получением нового корпоративного автомобиля! В руководстве «Добро пожаловать за руль» Вы сможете найти описание пакета услуг компании «АРВАЛ», а также контакты, которые будут полезны в различных ситуациях на дороге.

Мы рекомендуем Вам внимательно ознакомиться с данным руководством, чтобы впоследствии максимально комфортно использовать свой автомобиль.

Повышение качества услуг — основная цель компании «АРВАЛ». Пожалуйста, присылайте свои комментарии и отзывы о работе наших сотрудников и партнеров на электронную почту [complaint@arvalru.ru](mailto:complaint@arvalru.ru).

**+7 (495) 644-22-77**  
**8 (800) 555-22-70\***

Мы ценим Ваше мнение!

С уважением,  
Ваш АРВАЛ

\* Звонок бесплатный.



## О КОМПАНИИ «АРВАЛ»

Компания «АРВАЛ» основана в **1989 году** и является **100% дочерней структурой BNP Paribas**. АРВАЛ специализируется в области предоставления услуг операционного лизинга автомобилей и управления автопарком по всему миру.

Клиенты компании «АРВАЛ» — международные и российские компании крупного, среднего и малого бизнеса. Наши основные задачи — **обеспечить высокое качество услуг**, предоставить экспертные рекомендации и оказать Вам в нужное время помощь на дороге.

Компания «АРВАЛ» работает в **29 странах мира**, число наших сотрудников более **7000 человек**. Наш головной офис находится во Франции в городе Руель. В России компания «АРВАЛ» предлагает полный спектр услуг, позволяющий **оптимизировать процесс управления корпоративным автопарком**. Российское представительство АРВАЛ располагается в Москве, региональные подразделения находятся в Санкт-Петербурге, Нижнем Новгороде, Ростове-на-Дону, Новосибирске, Екатеринбурге, Самаре.

Мы всегда готовы помочь Вам в любой ситуации!

**+7 (495) 644-22-77**  
**8 (800) 555-22-70\***

\* Звонок бесплатный.



## УСЛУГИ

### ФИНАНСИРОВАНИЕ

Компания «АРВАЛ» осуществляет финансирование корпоративных автопарков. Мы берем на себя все риски, связанные с финансированием, покупкой, эксплуатацией и последующей реализацией корпоративных автопарков.

### ПЛАНОВОЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ

Компания «АРВАЛ» производит ремонт и обслуживание автомобилей, предлагая полный спектр работ, позволяющих комфортно и безопасно их использовать.

Все виды ремонтных работ и сервисного обслуживания выполняются авторизованными дилерами, но при этом контролируются сотрудниками компании «АРВАЛ».

## ШИНОМОНТАЖ

АРВАЛ берет на себя заботу о приобретении сезонных шин и их надежном хранении, а также организует своевременную замену как при смене сезона, так и при износе шин.

## ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ

Компания «АРВАЛ» обеспечивает быструю и эффективную круглосуточную помощь в случае поломки автомобиля или других проблем на дороге.

В любых обстоятельствах компания «АРВАЛ» предложит оптимальное решение проблемы — будь то консультация по телефону, выезд технического специалиста для ремонта или транспортировка автомобиля до станции техобслуживания.

## СТРАХОВАНИЕ

АРВАЛ предоставит Вам полис ОСАГО, расширенное покрытие ответственности перед третьими лицами (ДСАГО), страхование КАСКО, а также страхование дополнительного оборудования, пользователя автомобиля и пассажиров от несчастного случая.

### ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ:

- топливные карты;
- дополнительный автомобиль;
- подменный автомобиль;
- система спутникового контроля.

**ВАЖНО!** Пакет услуг уточняйте у управляющего автопарком Вашей компании или у специалистов службы поддержки пользователей компании «АРВАЛ»:

**+7 (495) 644-22-77#31**  
**8 (800) 555-22-70#31\***

\* Звонок бесплатный.



## ВЫДАЧА НОВОГО КОРПОРАТИВНОГО АВТОМОБИЛЯ

### ПОЛУЧЕНИЕ АВТОМОБИЛЯ:



## ПРИ ПОЛУЧЕНИИ НОВОГО КОРПОРАТИВНОГО АВТОМОБИЛЯ, ПОЖАЛУЙСТА, ПРОВЕРЬТЕ:

### ДОКУМЕНТАЦИЮ:

- руководство по эксплуатации автомобиля;
- свидетельство о регистрации;
- страховой полис ОСАГО;
- сервисную книжку (за исключением некоторых брендов, у которых они электронные).

### АВТОМОБИЛЬ:

- общее состояние автомобиля;
- наличие дополнительного оборудования и аксессуаров в соответствии с актом приема-передачи;
- полный комплект ключей;
- набор автомобилиста (знак аварийной остановки, огнетушитель, аптечка 1-й категории).

### ВАЖНО!

Для получения автомобиля Вам необходимо предоставить:

- доверенность на получение автомобиля от Вашей компании;
- копию паспорта.

После получения автомобиля подпишите акт приема-передачи. Подписанный акт приема-передачи Вам необходимо отдать представителю компании «АРВАЛ», выдающему автомобиль.

После выдачи корпоративного автомобиля на электронную почту Вам будет направлено несколько вопросов о качестве работы — пожалуйста, поделитесь своим мнением!

При возникновении любых вопросов, касающихся выдачи автомобиля, просим Вас связаться с компанией «АРВАЛ»:

**+7 (495) 644-22-77#6**  
**8 (800) 555-22-70#6\***

\* Звонок бесплатный.



## ПЛАНОВОЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ

Компания «АРВАЛ» предоставляет услугу по проведению планово-технического обслуживания и текущего ремонта, вызванного естественным износом автомобиля.

Обращаем Ваше внимание на то, что периодичность проведения технического обслуживания (ТО), предусмотренного изготовителем, указана в технической документации, предоставляемой вместе с автомобилем. Сервисное обслуживание должно производиться в авторизованных сервисных центрах, утвержденных компанией «АРВАЛ».

### ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ВКЛЮЧАЕТ:

- регламентное ТО в соответствии с перечнем обязательных требований и рекомендаций от автопроизводителя (включая смену и дополнительный долив не более 2 литров моторного масла на межсервисном интервале);
- проведение ремонтных работ и замену запасных частей, вышедших из строя вследствие естественного износа.

### ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НЕ ВКЛЮЧАЕТ:

- топливо и присадки;
- мойку (кроме технологической мойки для проведения сервисных работ);

- чистку салона;
- ремонт и замену шин, в том числе в случае естественного износа;
- любые ремонтные работы, связанные с неправильной эксплуатацией автомобиля, невыполнением требований и рекомендаций производителя (например, эксплуатация при недостаточном уровне рабочих жидкостей, при работающих аварийных сигналах датчиков и т.д.);
- любые ремонтные работы, связанные с механическими повреждениями, возникшими в результате ДТП, кражи, вандализма, возгорания, наезда на препятствие, форс-мажорного обстоятельства;
- ремонт и обслуживание дополнительного оборудования и аксессуаров, установленных не на заводе-изготовителе;
- антибактериальную чистку кондиционера.

**ВАЖНО!** Просим Вас обратить особое внимание на необходимость регулярно (в соответствии с требованиями, указанными в руководстве по эксплуатации автомобиля) проверять уровни моторного масла, жидкости в системе охлаждения, тормозной жидкости, жидкости в системе гидроусилителя руля (ГУР).

## **ЗАПИШИТЕСЬ НА ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ / РЕМОНТ:**

**1.** По электронной почте [service@arvalru.ru](mailto:service@arvalru.ru).

**2.** По телефонам:

**+7 (495) 644-22-77#31**

**8 (800) 555-22-70#31\***

После прохождения ТО и выполнения ремонтных работ на электронную почту Вам будет направлено несколько вопросов о качестве работы – пожалуйста, поделитесь своим мнением!

\* Звонок бесплатный.



## ШИНОМОНТАЖ

Компания «АРВАЛ» осуществляет замену и хранение сезонных шин, а также замену и утилизацию использованных покрышек в пределах количества, предусмотренного Вашим договором аренды, и при условии их нормального износа. Подбор и закупка шин для автомобиля осуществляются в соответствии с Вашим договором аренды.

### **ЗАПИСЬ НА ШИНОМОНТАЖ:**

- 1.** Внимательно ознакомьтесь с уведомлением, которое отправил на Ваш электронный адрес управляющий автопарком Вашей компании. Уведомление содержит список автомобилей и контактные данные шинных центров (адреса, телефоны, веб-сайты).
- 2.** Самостоятельно запишитесь на шиномонтаж через сайты шинных центров или по телефонам, указанным в направленном уведомлении, не позднее чем за 7—10 календарных дней до предполагаемой даты оказания услуги.
- 3.** Предоставьте автомобиль в шинный центр в согласованное время. В случае опоздания обслуживание будет производиться в порядке живой очереди. Компания «АРВАЛ» рекомендует приезжать за

10—15 минут до начала шиномонтажа. Если Вам требуется поменять место или дату проведения шиномонтажа, то не позднее чем за 24 часа сообщите об этом в компанию «АРВАЛ», написав письмо на электронную почту [service@arvalru.ru](mailto:service@arvalru.ru) или позвонив по телефонам:

**+7 (495) 644-22-77#32**

**8 (800) 555-22-70#32\***

После прохождения шиномонтажа Вам будут выданы акт выполненных работ и акт приема шин на хранение. **Пожалуйста, сохраните все выданные Вам документы до следующего шиномонтажа.**

## ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**Время проведения весеннего шиномонтажа:** с 1 апреля.

- Производите **замену зимних шин на летние** при среднесуточных температурах **+5... +7 °С**.
- **Не используйте зимние шины летом**, так как это опасно: при высокой температуре шины теряют свои сцепные свойства, а мягкий зимний протектор быстро изнашивается.
- Осуществляйте **замену шин** на новые при достижении **глубины протектора 2 мм**.

**Время проведения осеннего шиномонтажа:** с 1 октября.

- Производите **замену летних шин на зимние** при среднесуточных температурах ниже **+5... +7 °С**.
- **Не используйте летние шины зимой**, так как это **опасно**: при низкой температуре летние шины становятся более жесткими и теряют свои сцепные свойства.
- Осуществляйте **замену шин** на новые при достижении **глубины протектора 4 мм**.

После прохождения шиномонтажа на электронную почту Вам будет направлено несколько вопросов о качестве работы — пожалуйста, поделитесь своим мнением!

При возникновении любых вопросов, касающихся шиномонтажа, просим Вас связаться с компанией «АРВАЛ»:

**+7 (495) 644-22-77#32**

**8 (800) 555-22-70#32\***

\* Звонок бесплатный.



## ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ

Для обеспечения комфорта в любой ситуации на дороге компания «АРВАЛ» предлагает Вам воспользоваться услугой «Помощь на дороге» (если данная услуга включена в договор аренды).

Услуга доступна **24/7/365** с момента выдачи корпоративного автомобиля. Вид программы Вы можете уточнить у ответственного лица в Вашей компании либо у оператора АРВАЛ.

- **География покрытия:** вся Россия
- **Виды программ:** Standard, Premium
- **Телефоны:** **+7 (495) 644-22-77#1** (круглосуточно)  
**8 (800) 555-22-70#1\***
- **Консультации на русском и английском языках**

\* Звонок бесплатный.

## **ПРОГРАММА STANDARD (для легковых и легких коммерческих автомобилей весом до 3,5 т)**

### **УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О СОДЕРЖАНИИ ПРОГРАММЫ:**

- предоставление информации о содержании программы и объеме услуг.

### **КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПО ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ:**

- о порядке действий при наступлении страхового случая;
- разъяснение ПДД в спорных ситуациях.

### **КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ ПО ТЕХНИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ:**

- о способах устранения простых неисправностей (например, как завести двигатель от другого автомобиля без последствий для электронных систем обоих автомобилей), возникших в ходе эксплуатации автомобиля;
- о значении загоревшихся предупредительных сигналов.

### **ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ С ВЫЕЗДОМ НА МЕСТО НАХОЖДЕНИЯ АВТОМОБИЛЯ В СЛУЧАЕ ПОЛОМКИ:**

- подзарядка аккумулятора / запуск двигателя от внешнего источника;
- подвоз топлива до 20 литров (стоимость топлива оплачивается на месте);
- замена проколотого колеса (при наличии запасного);
- отключение сигнализации;\*;
- вскрытие автомобиля.\*\*

\* При условии, что конструктивные особенности автомобиля позволяют осуществить данные работы.

\*\* Данная услуга осуществляется при обязательном наличии у пользователя свидетельства о регистрации автомобиля.

**ЭВАКУАЦИЯ АВТОМОБИЛЯ В СЛУЧАЕ ПОЛОМКИ ИЛИ ДТП:**

- эвакуация автомобиля до ближайшего авторизованного сервисного центра АРВАЛ (уточняйте у оператора).

**ПРОГРАММА PREMIUM (для легковых и легких коммерческих автомобилей весом до 3,5 т)****УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О СОДЕРЖАНИИ ПРОГРАММЫ:**

- предоставление информации о содержании программы и объеме услуг.

**КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПО ЮРИДИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ:**

- о порядке действий при наступлении страхового случая;
- разъяснение ПДД в спорных ситуациях.

**КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ ПО ТЕХНИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ:**

- о способах устранения простых неисправностей (например, как завести двигатель от другого автомобиля без последствий для электронных систем обоих автомобилей), возникших в ходе эксплуатации автомобиля;
- о значении загоревшихся предупредительных сигналов.

**ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ С ВЫЕЗДОМ НА МЕСТО НАХОЖДЕНИЯ АВТОМОБИЛЯ В СЛУЧАЕ ПОЛОМКИ:**

- подзарядка аккумулятора / запуск двигателя от внешнего источника;
- подвоз топлива до 20 л (стоимость топлива оплачивается на месте);
- замена проколотого колеса (при наличии запасного);
- отключение сигнализации;\*;
- вскрытие автомобиля.\*\*

\* При условии, что конструктивные особенности автомобиля позволяют осуществить данные работы.

\*\* Данная услуга осуществляется при обязательном наличии у пользователя свидетельства о регистрации автомобиля.

### **ЭВАКУАЦИЯ АВТОМОБИЛЯ В СЛУЧАЕ ПОЛОМКИ ИЛИ ДТП:**

- эвакуация автомобиля до ближайшего авторизованного сервисного центра АРВАЛ (уточняйте у оператора).

### **УСЛУГИ АВАРИЙНОГО КОМИССАРА НА МЕСТЕ ДТП:**

- консультирование пользователя автомобиля по вопросам взаимодействия с представителями ГИБДД при ДТП;
- контроль за правильностью оформления документов, связанных с ДТП (например, полнота и корректность описания повреждений автомобиля);
- в случае если пользователь автомобиля не может самостоятельно осуществить вызов эвакуатора (например, ввиду получения телесных повреждений в ходе ДТП), аварийный комиссар организывает вызов эвакуатора и контролирует оказание услуги по эвакуации автомобиля.

### **УСЛУГИ АВАРИЙНОГО КОМИССАРА ПОСЛЕ ДТП:**

- подача первичного пакета документов по событию в страховую компанию для регистрации страхового случая;
- оказание содействия в получении дополнительных документов и их подача в страховую компанию;\*
- получение направления на ремонт из страховой компании;
- доставка оригинала направления на ремонт пользователю автомобиля по месту работы.

\* Данная услуга не может быть оказана в случае обязательного присутствия участника ДТП в компетентных органах.



## СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ

Компания «АРВАЛ» предоставляет полный пакет страхования, включая ОСАГО, ДСАГО и КАСКО. Также в пакет страхования может быть включено страхование пользователя и пассажиров от несчастных случаев, страхование дополнительного оборудования. При наступлении страхового случая компания «АРВАЛ» обеспечит полное сопровождение в рамках Вашей программы, предусмотренное договором аренды.

### ДТП С УЧАСТИЕМ И БЕЗ УЧАСТИЯ ТРЕТЬИХ ЛИЦ, А ТАКЖЕ ПРОТИВОПРАВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ ТРЕТЬИХ ЛИЦ

**ВАШИ ДЕЙСТВИЯ:**

#### **1. НЕ ПЕРЕМЕЩАЙТЕ АВТОМОБИЛЬ С МЕСТА ПРОИСШЕСТВИЯ ДО ПРИБЫТИЯ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ**

Включите аварийную сигнализацию и установите знак аварийной остановки. Не признавайте свою вину при любых сомнениях.

## 2. НЕМЕДЛЕННО ПОЗВОНИТЕ В ПОЛИЦИЮ И СООБЩИТЕ О ПРОИСШЕСТВИИ ПО ОДНОМУ ИЗ СЛЕДУЮЩИХ ТЕЛЕФОНОВ:

- **02** — со стационарного телефона;
- **112** или **911** — с мобильного телефона.

## 3. СООБЩИТЕ В КОМПАНИЮ «АРВАЛ» О СТРАХОВОМ СЛУЧАЕ

по телефонам: **+7 (495) 644-22-77#1, 8 (800) 555-22-70#1\*** (круглосуточно) или электронной почте **service@arvalru.ru**.

- В случае необходимости вызова эвакуатора согласуйте данную услугу со специалистом по страхованию.
- Если услуга аварийного комиссара включена, специалист приедет на место ДТП и будет заниматься оформлением справок и получением необходимых документов на ремонт от страховой компании.

## 4. СЛЕДИТЕ ИНСТРУКЦИЯМ СПЕЦИАЛИСТА ПО СТРАХОВАНИЮ

Специалист по страхованию проинформирует Вас о необходимом списке документов для заявления страхового случая:

- протокол и постановление на предполагаемого виновника ДТП либо определение;\*\*
- заявление о страховом случае;
- водительское удостоверение;
- свидетельство о регистрации автомобиля;
- доверенность на управление автомобилем / выписка из договора аренды;
- паспорт заявителя.

**ВАЖНО!** Проверьте, чтобы все внешние повреждения Вашего автомобиля, относящиеся к данному происшествию, были зафиксированы в отданных Вам документах, а сами документы не содержали описок, опечаток, разночтений или ошибок.

\* Звонок бесплатный.

\*\* Если на месте ДТП не были выданы эти документы, то уточните у инспектора дату и время рассмотрения Вашего происшествия группой административной практики ГИБДД (распространенное название — «группа разбора»).

### При противоправных действиях третьих лиц:

- постановление о возбуждении или об отказе в возбуждении уголовного дела;
- заявление о страховом случае;
- водительское удостоверение;
- свидетельство о регистрации автомобиля;
- доверенность на управление автомобилем / выписка из договора аренды;
- паспорт заявителя.

**ВАЖНО!** Проверьте, чтобы все внешние повреждения Вашего автомобиля, относящиеся к данному происшествию, были зафиксированы в отданных Вам документах, а сами документы не содержали описок, опечаток, разночтений или ошибок.

Специалист по страхованию сообщит сроки, в которые Вам необходимо заявить страховой случай, пакет необходимых документов, а также предоставит Вам адрес ближайшего офиса для урегулирования убытка.

### Если страховой случай произошел на большом удалении от офиса урегулирования:

- специалист по страхованию проконсультирует Вас по процедуре удаленного урегулирования убытков (по электронной почте);
- сделайте фотографии поврежденных элементов автомобиля (см. порядок съемки на стр. 24—26);
- направьте данные фотографии вместе с пакетом документов по электронной почте (специалист по страхованию подскажет Вам адрес).

### 5. ЗАПИШИТЕСЬ НА СТОА\*

- При получении сотрудниками АРВАЛ гарантийного обязательства от страховой компании специалисты свяжутся с Вами в течение 3 рабочих дней для организации проведения восстановительного ремонта.
- Не приступайте к ремонту до получения подтверждения от компании «АРВАЛ» о готовности организовать ремонт.
- При получении направления на ремонт от страховой компании свяжитесь со СТОА самостоятельно.

\* СТОА — станция технического обслуживания автомобилей.

- По факту передачи автомобиля на СТОА для проведения ремонта проинформируйте компанию «АРВАЛ» по телефонам: **+7 (495) 644-22-77#31, 8 (800) 555-22-70#31\*** или электронной почте **service@arvalru.ru**.

## 6. ЗАБЕРИТЕ СВОЙ АВТОМОБИЛЬ

После окончания ремонта наш партнер оповестит Вас о возможности забрать отремонтированный автомобиль с территории сервиса.

В течение 3 календарных дней Вам необходимо забрать автомобиль.

## УГОН ИЛИ ХИЩЕНИЕ АВТОМОБИЛЯ

### ВАШИ ДЕЙСТВИЯ:

#### 1. НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО, КАК ТОЛЬКО ВАМ СТАЛО ИЗВЕСТНО О ХИЩЕНИИ ИЛИ УГОНЕ АВТОМОБИЛЯ, ПОЗВОНИТЕ В ПОЛИЦИЮ:

- **02** — со стационарного телефона;
- **112** или **911** — с мобильного телефона.

Подайте письменное заявление в ближайшее отделение полиции по месту хищения.

#### 2. СООБЩИТЕ В КОМПАНИЮ «АРВАЛ» ОБ УГОНЕ ИЛИ ХИЩЕНИИ В ТЕЧЕНИЕ 24 ЧАСОВ

по телефонам: **+7 (495) 644-22-77#1, 8 (800) 555-22-70#1\*** (круглосуточно) или электронной почте **service@arvalru.ru**.

#### 3. СЛЕДУЙТЕ ИНСТРУКЦИЯМ СПЕЦИАЛИСТА ПО СТРАХОВАНИЮ

Специалист по страхованию проинформирует Вас о следующем необходимом списке документов для заявления страхового случая:

- постановление о возбуждении уголовного дела;
- постановление о признании потерпевшим(ей);
- заверенная копия постановления о приобщении вещественных

\* Звонок бесплатный.

доказательств к материалам уголовного дела (с указанием места их хранения);

- заверенная полицией копия СТС и фотография ключей, заверенная печатью;
- заявление о страховом случае;
- водительское удостоверение;
- доверенность на управление автомобилем / выписка из договора аренды;
- паспорт заявителя;
- СТС и полный комплект ключей (если они не изъяты сотрудниками полиции).

Специалист по страхованию сообщит сроки, в которые Вам необходимо заявить страховой случай, пакет необходимых документов, а также предоставит Вам адрес ближайшего офиса для урегулирования убытка.

В случае отсутствия вышеуказанных документов или полного комплекта ключей страховая компания вправе отказать в компенсации страхового возмещения.

## СТИХИЙНОЕ БЕДСТВИЕ

### ВАШИ ДЕЙСТВИЯ:

#### **1. ОБРАТИТЕСЬ В ОТДЕЛЕНИЕ ПОЛИЦИИ И ЗАФИКСИРУЙТЕ ПОЛУЧЕННЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ**

В справке должны быть указаны место нахождения автомобиля, дата происшествия, обстоятельства наступления ущерба, а также зафиксированы все повреждения, полученные в результате стихийного бедствия.

#### **2. ПОЛУЧИТЕ СПРАВКУ О СТИХИЙНОМ БЕДСТВИИ В ТЕРРИТОРИАЛЬНОЙ СЛУЖБЕ ГИДРОМЕТЦЕНТРА В СВОЕМ ГОРОДЕ:**

- для Москвы и Московской области: **+7 (495) 684-59-84**;
- для регионов: выберите свой город на сайте <http://www.meteorf.ru/about/structure/>

### 3. СООБЩИТЕ В КОМПАНИЮ «АРВАЛ» О СТРАХОВОМ СЛУЧАЕ

по телефонам: **+7 (495) 644-22-77#1, 8 (800) 555-22-70#1\*** (круглосуточно) или электронной почте **service@arvalru.ru**.

В случае необходимости вызова эвакуатора согласуйте данную услугу со специалистом по страхованию.

### 4. СЛЕДУЙТЕ ИНСТРУКЦИЯМ СПЕЦИАЛИСТА ПО СТРАХОВАНИЮ

Специалист по страхованию проинформирует Вас о следующем необходимом списке документов для заявления страхового случая:

- письменное извещение о происшествии;
- справка из Гидрометцентра;
- иные документы, требующиеся для заявления страхового случая.

Специалист по страхованию сообщит сроки, в которые Вам необходимо заявить страховой случай, пакет необходимых документов, а также предоставит Вам адрес ближайшего офиса для урегулирования убытка.

#### **Если страховой случай произошел на большом удалении от офиса урегулирования:**

- специалист по страхованию проконсультирует Вас по процедуре удаленного урегулирования убытков (по электронной почте);
- сделайте фотографии поврежденных элементов (см. порядок съемки на стр. 24—26);
- направьте данные фотографии вместе с пакетом документов по электронной почте (специалист по страхованию подскажет Вам адрес).

### 5. ЗАПИШИТЕСЬ НА СТОА\*\*

- При получении сотрудниками АРВАЛ гарантийного обязательства от страховой компании специалисты свяжутся с Вами в течение 3 рабочих дней для организации проведения восстановительного ремонта.
- Не приступайте к ремонту до получения подтверждения от компании «АРВАЛ» о готовности организовать ремонт.
- При получении направления на ремонт от страховой компании свяжитесь со СТОА самостоятельно.

\* Звонок бесплатный.

\*\* СТОА — станция технического обслуживания автомобилей.

- По факту передачи автомобиля на СТОА для проведения ремонта проинформируйте компанию «АРВАЛ» по телефонам: **+7 (495) 644-22-77#2, 8 (800) 555-22-70#2\*** или электронной почте [service@arvalru.ru](mailto:service@arvalru.ru).

## 6. ЗАБЕРИТЕ СВОЙ АВТОМОБИЛЬ

После окончания ремонта наш партнер оповестит Вас о возможности забрать отремонтированный автомобиль с территории сервиса.

В течение 3 календарных дней Вам необходимо забрать автомобиль.

После завершения ремонтных работ на электронную почту Вам будет направлено несколько вопросов о качестве работы — пожалуйста, поделитесь своим мнением!

## ПОРЯДОК ФОТОСЪЕМКИ ПРИ УДАЛЕННОМ УРЕГУЛИРОВАНИИ УБЫТКОВ

**ВАЖНО!** Удаленное урегулирование убытков применяется только в том случае, если Вы получили данную рекомендацию от специалиста по страхованию.

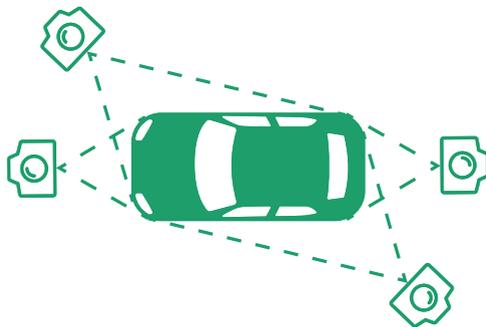
- Осмотр автомобиля желательно проводить в светлое время суток. При проведении осмотра в условиях недостаточной освещенности рекомендуем использовать дополнительные источники освещения.
- Для более четкого выделения следов повреждений (вмятин, царапин и т.п.) необходимо использовать дополнительные источники освещения.
- Автомобиль должен быть чистым.
- В обязательном порядке необходимо сфотографировать VIN-номер, выштампованный на кузове, показания одометра для идентификации автомобиля и получения информации о пробеге.
- В случае повреждения передней части автомобиля в обязательном порядке необходимо зафиксировать тип фар (ксенон/галоген), работоспособность ламп, наличие утечек технических жидкостей.
- В случае срабатывания подушек безопасности необходимо обязательное фотографирование их маркировки.

\* Звонок бесплатный.

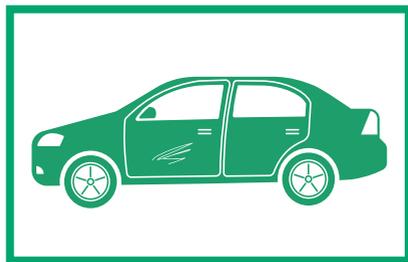
- В случае повреждения лобового стекла в акте осмотра в обязательном порядке требуется указывать, имеет ли стекло подогрев и датчики, с перечислением, если таковые есть. Кроме того, необходимы фото маркировки стекла. Если таковых опций нет, это также надо указывать!
- Фотосъемка автомобиля должна обеспечивать идентификацию и полноту фиксации повреждений автомобиля.

#### НЕОБХОДИМО СДЕЛАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ФОТОГРАФИИ:

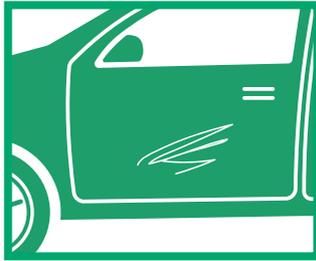
- **4 фотографии общего вида автомобиля, с 4 сторон.** Цель съемки — снять весь объект — автомобиль с повреждениями и номерными знаками. В случаях, когда это невозможно, оставить отметку в акте осмотра с указанием причин.



- **Фотография, содержащая только поврежденные части,** сделанная таким образом, чтобы можно было определить форму и характер повреждений, взаиморасположение следов на поврежденном автомобиле. В случае необходимости можно сделать несколько фотографий. Цель съемки — снять отдельную часть автомобиля с повреждениями.



- **Фотографии отдельных деталей автомобиля, повреждений кузова и следов столкновения.** Цель съемки — максимум информации по зафиксированным повреждениям, чтобы по ним можно было определить степень и характер повреждений, пространственные характеристики запечатленных на фотоснимке повреждений.



Все повреждения, описанные в акте осмотра, в том числе находящиеся внутри отсеков (подкапотное пространство, пассажирский отсек, багажное отделение), должны быть зафиксированы на фотоснимках.

## ПАМЯТКА ПО ОФОРМЛЕНИЮ ЕВРОПРОТОКОЛА ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ КОРПОРАТИВНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ АРВАЛ

Европротокол – это форма извещения о ДТП, которую участники заполняют самостоятельно. Европротокол подтверждает право потерпевшего участника ДТП на получение возмещения по полису ОСАГО без вызова сотрудников ГИБДД на место происшествия.

### ЕВРОПРОТОКОЛ ОФОРМЛЯЕТСЯ В СЛЕДУЮЩИХ СЛУЧАЯХ:

- Только 2 участника ДТП (имеются в виду 2 автомобиля).
- Оба участника ДТП имеют действующие полисы ОСАГО.
- Отсутствие пострадавших (вред причинен только автомобилям – участникам ДТП).
- Общая сумма ущерба не превышает 100 000 руб. для всех областей.\* Если ущерб больше, то пользователь оплачивает все расходы, превышающие вышеуказанный лимит.

При этом Европротокол должен быть оформлен в бумажном виде.

- У участников ДТП нет разногласий относительно обстоятельств ДТП, характера и перечня видимых повреждений.

В случае разногласий при определении виновности в ДТП или несоответствия хотя бы одному из вышеперечисленных условий сообщите об этом по телефону сотрудникам ГИБДД. В этом случае ДТП не может быть оформлено по процедуре Европротокола.

### КОМПАНИЯ АРВАЛ ОБРАЩАЕТ ВАШЕ ВНИМАНИЕ НА ВОЗНИКНОВЕНИЕ СЛЕДУЮЩИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ, КОТОРЫЕ НЕ ЯВЛЯЮТСЯ ОСНОВАНИЕМ

для пересмотра отказа страховой компании в частичном или полном возмещении убытка:

- На момент ДТП пользователь автомобиля не может точно оценить размер нанесенного ущерба. Ввиду отсутствия навыков технической экспертизы пользователю сложно судить о наличии (либо отсутствии) скрытых повреждений.
- Момент ДТП является стрессовым для всех участников – велик риск неправильного заполнения необходимых документов.

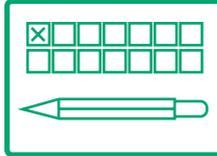
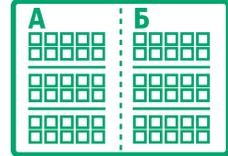
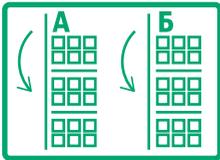
\* Данные действительны на 15.12.2019. Дополнительная информация по Европротоколу доступна на сайте Банка России [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru).

**ВАШИ ДЕЙСТВИЯ В СЛУЧАЕ ОФОРМЛЕНИЯ ЕВРОПРОТОКОЛА:**

1. Обязательно сфотографируйте место ДТП, все повреждения Вашего автомобиля и второго участника.
2. Заполните письменное извещение о ДТП (Европротокол), которое находится в зеленой папке, выданной Вам при получении автомобиля.



БЛАНК ИЗВЕЩЕНИЯ

ПРИ ЗАПОЛНЕНИИ  
БЛАНКА ПОЛЬЗУЙТЕСЬ  
ШАРИКОВОЙ РУЧКОЙИЗВЕЩЕНИЕ ЗАПОЛНЯЮТ  
ОБА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ,  
КАЖДЫЙ — СВОЮ  
КОЛОНКУОБОРНУЮ  
СТОРОНУ ЗАПОЛНЯЕТ  
КАЖДЫЙ УЧАСТНИК  
САМОСТОЯТЕЛЬНОКОГДА ОБА ЭКЗЕМПЛЯРА  
ЗАПОЛНЕНЫ С ЛИЦЕВОЙ  
СТОРОНЫ, ИХ НУЖНО  
РАЗЪЕДИНИТЬОБА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ СТАВЯТ  
ДВЕ ПАРЫ ПОДПИСЕЙ  
НА ЛИЦЕВОЙ СТОРОНЕ  
ИЗВЕЩЕНИЯ (одну —  
ПОД ИНФОРМАЦИЕЙ,  
ВТОРУЮ — ПОД СОГЛАСИЕМ).  
ОБОРНУТАЯ СТОРОНА  
ЗАВЕРЯЕТСЯ ПОДПИСЬЮ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, КОТОРОМУ  
ПРИНАДЛЕЖИТ ДАННЫЙ  
ЭКЗЕМПЛЯР

Пример составления схемы при ДТП



**ВАЖНО!** Заполнение документов не должно содержать ошибок и исправлений. Частично или некорректно заполненное извещение о ДТП считается непредоставленным.

3. Сообщите в компанию «АРВАЛ» о страховом случае по телефонам: **+7 (495) 644-22-77#1, 8 (800) 555-22-70#1\*** (круглосуточно) или электронной почте [service@arvalru.ru](mailto:service@arvalru.ru). В случае необходимости вызова эвакуатора согласуйте данную услугу со специалистом по страхованию.
4. Следуйте инструкциям специалиста по страхованию. Если пользователь автомобиля потерпевшей стороны не направил заполненный бланк Европротокола в страховую компанию, это может послужить причиной отказа в возмещении убытка.

**Если Вы потерпевшая сторона,** предоставьте в течение 5 календарных дней следующий пакет документов в страховую компанию, которая указана в Вашем полисе ОСАГО:

- заполненное письменное извещение о происшествии (Европротокол);
- полис ОСАГО;
- водительское удостоверение;
- свидетельство о регистрации автомобиля;

\* Звонок бесплатный.

- доверенность на управление автомобилем / выписка из договора аренды;
  - паспорт заявителя.
5. Предоставьте автомобиль в страховую компанию для проведения осмотра или технической экспертизы не позднее 5 дней с момента ДТП.
  6. Специалист АРВАЛ сообщит Вам о принятом решении и проинформирует Вас о дальнейших действиях после рассмотрения страхового случая.

**Если Вы виновник ДТП,** предоставьте в течение 5 календарных дней письменное извещение о ДТП в страховую компанию, которая указана в Вашем полисе ОСАГО:

- в случае невыполнения этого требования страховая компания вправе выставить расходы, понесенные в результате ремонта автомобиля потерпевшей стороны, виновной стороне (пользователю автомобиля);
- не ремонтируйте автомобиль до истечения 15 календарных дней со дня ДТП (за исключением нерабочих, праздничных дней) без письменного согласия страховой компании.

В случае возникновения вопросов касательно оформления ДТП по Европротоколу, пожалуйста, обращайтесь в службу поддержки пользователей: **+7 (495) 644-22-77#31, 8 (800) 555-22-70#31\***

\* Звонок бесплатный.



## ШТРАФЫ

Для отслеживания и компенсации штрафов пользователей компания «АРВАЛ» использует систему онлайн-мониторинга **ARVAL.online**.

АРВАЛ, как собственник автомобилей, оплачивает штраф в государственные органы, а пользователь компенсирует оплаченную сумму штрафа через систему напрямую в компанию.

- Информацию обо всех правонарушениях АРВАЛ регистрирует на платформе **ARVAL.online**, система отправляет Вам автоматическое уведомление о нарушении.
- АРВАЛ оплачивает штраф с 50%-ной скидкой (если она предусмотрена законодательством) и отправляет Вам уведомление о сумме компенсации.
- Вы компенсируете компании «АРВАЛ» ранее оплаченную сумму штрафа онлайн-платежом с использованием банковской карты.

## **ОПЛАТА ШТРАФА В ARVAL.ONLINE**

- 1. Для регистрации в онлайн-сервисе обратитесь к управляющему автопарком в Вашей компании.** На Вашу электронную почту придет сообщение от системы со ссылкой для активации учетной записи.

## 2. Войдите в систему:

- перейдите по ссылке <https://arval.online>;
- введите электронный адрес и пароль, указанный Вами при активации учетной записи;
- нажмите кнопку «Войти».

Если Вы не оспорили правонарушение в течение 5 дней\*, компания «АРВАЛ» оплатит штраф с 50%-ной скидкой (если она предусмотрена законодательством и штраф получен своевременно) и отправит Вам уведомление о сумме компенсации. Вы компенсируете АРВАЛ ранее оплаченную сумму штрафа онлайн-платежом с использованием банковской карты. Если Вы не оплатили штраф в течение 14 дней после получения уведомления, компания «АРВАЛ» выставит счет на Вашу компанию.

## 3. Просмотрите подробную информацию о штрафе, наведя курсор на значок с тремя точками и нажав кнопку «Просмотреть».

Скан	Обновлено	Получатель	Статус штрафа	Гос. номер	Номер пост.	Дата пост.	Дата наруш.	Статья	К оплате	Пользователь ТС	...	
	01.04.2019 10:26	С000099	Оплачен АРВАЛ <i>Оплатить по карте</i>	X205CV777	18810177190323391011	23.03.2019	23.03.2019 14:37	12.9.2	250 р.	Иванов М. Mikhail.IVANOV@arval.ru	...	
	11.03.2019 10:23	С000099	Оплачен АРВАЛ <i>Оплатить по карте</i>	K958EX799	18810177190303354797	03.03.2019	03.03.2019 18:32	12.16.1	250 р.	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;">           ВЫБЕРИТЕ ДЕЙСТВИЕ           <ul style="list-style-type: none"> <li> ПРОСМОТРЕТЬ</li> <li>СКАН</li> </ul> </div>	...	
	17.01.2019 10:53	С000099	Оплачен АРВАЛ <i>Оплатить по карте</i>	K958EX799	0355431010119010900007444	09.01.2019	30.12.2018 15:09	8.14.2	2500 р.		Mikhail.IVANOV@arval.ru Head of AMs	...

\* Если иной срок не согласован в договоре между АРВАЛ и Вашей компанией.

#### 4. Нажмите кнопку «Оплатить по карте» на странице с информацией о штрафе:

Штрафы · Просмотр

Горохова Марина

### Штраф 1881017719110154628 от 11.11.2019

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ   СОБЫТИЯ   УВЕДОМЛЕНИЯ

**ОПЛАТИТЬ ПО КАРТЕ** — Для Вас доступна оплата текущего штрафа по карте

Статус штрафа: Оплачен АРВАЛ

Перевыставление: Оплатить по карте

**Информация о правонарушении**

Номер постановления: 1881017719110154628

**Информация об автомобиле**

Гос. номер: У7700У77   Номер СТС: 7760852401

#### 5. Введите необходимые данные и завершите оплату:

Параметры заказа

Магазин: Арвал

Номер заказа: 00000918810177191100000897

Сумма: 250.00 руб.

Номер карты: 0000 0000 0000 0000

Срок действия карты: / /

Держатель карты: / /

0000 и фамилия

Безопасность передачи введенной Вами информации гарантируется использованием протокола SSL и сертификата

Отказ от оплаты   Оплатить

Комиссия за оплату штрафа не взимается.

## ОСПАРИВАНИЕ ШТРАФА

- Оспаривание штрафа должно быть документально обосновано. Например, не считаются обоснованными следующие причины для оспаривания штрафа:
  - при оплате парковки государственный номер указан некорректно (например, не указан регион);
  - некорректно указан номер парковки.

\* Если иной срок не согласован в договоре между АРВАЛ и Вашей компанией.

- Штраф можно оспорить в течение 5 дней\*, пока он находится в статусе «На ознакомлении». Для этого:
  - откройте форму штрафа;
  - укажите причину оспаривания;
  - дайте пояснения в поле «Комментарий клиента»;
  - загрузите документы, подтверждающие обоснованность оспаривания штрафа;
  - нажмите кнопку «Штраф оспорен».

## ОТКАЗ ОТ ШТРАФА

- Отказ от штрафа возможен, если в момент совершения правонарушения за рулем автомобиля находились не Вы.
- Отказаться от штрафа можно в течение 5 дней\*, пока он находится в статусе «На ознакомлении». Для этого:
  - откройте форму штрафа;
  - укажите причину отказа;
  - дайте пояснения в поле «Комментарий клиента»;
  - загрузите документы, подтверждающие обоснованность отказа от штрафа;
  - нажмите кнопку «Отказ от штрафа».

\* Если иной срок не согласован в договоре между АРВАЛ и Вашей компанией.

## ПОВТОРНЫЕ ШТРАФЫ

Нарушение правил дорожного движения (ПДД), совершенное Вами на корпоративном автомобиле АРВАЛ, может считаться повторным.

Ниже приведены наиболее часто встречающиеся повторно совершаемые административные правонарушения:

- ст. 12.9 ч. 6 КоАП РФ. **Превышение скорости на 41—60 км/ч**, штраф 2000—2500 руб.;
- ст. 12.9 ч. 7 КоАП РФ. **Превышение скорости более 60 км/ч**, штраф 5000 руб. или лишение прав;
- ст. 12.12 ч. 3 КоАП РФ. **Проезд на запрещающий сигнал светофора**, штраф 5000 руб. или лишение прав;
- ст. 12.15 ч. 5 КоАП РФ. **Выезд на встречную полосу**, штраф 5000 руб. или лишение прав;
- ст. 12.16 ч. 3.1 КоАП РФ. **Движение во встречном направлении по дороге с односторонним движением**, штраф 5000 руб. или лишение прав.

Нарушение одних и тех же ПДД автомобилями АРВАЛ в течение 1 года с момента предыдущего правонарушения считается повторным и наказывается более жесткими мерами — от увеличения суммы штрафа до лишения прав управления автомобилем.

Штрафы с камер фото- и видеофиксации оформляются на собственника автомобиля, т.е. на компанию «АРВАЛ», а не на водителя, управляющего автомобилем в момент правонарушения. Ввиду большого количества автомобилей в собственности компания «АРВАЛ» получает все подобные штрафы как повторные.

**ВАЖНО!** Оплата штрафов ГИБДД со скидкой 50% не распространяется на повторные правонарушения!

Убедительно просим Вас соблюдать ПДД и не совершать подобных правонарушений!

---

**ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ, ДТП,  
ЗАПИСЬ НА СЕРВИС И ТО,  
ВЫЗОВ ЭВАКУАТОРА**

---



**+7 (495) 644-22-77  
8 (800) 555-22-70\***

---

**ЗАПИСЬ НА СЕРВИС**

---



**service@arvalru.ru**

---

**ВАШЕ МНЕНИЕ**

---



**complaint@arvalru.ru**

---

\* Звонок бесплатный.

Россия, 115280, г. Москва,  
ул. Ленинская Слобода, д. 26, стр. 5,  
бизнес-центр «Симонов Плаза»

**Телефон**+7 (495) 644-22-70

**E-mail:** info@arvalru.ru

**www.arval.ru**

