

РУКОВОДСТВО ПО ВОЗВРАТУ АВТОМОБИЛЯ



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life*

* Для путешествий по дорогам жизни



ВОЗВРАТ АВТОМОБИЛЯ

Уважаемый пользователь, по окончании договора аренды автомобиль подлежит возврату в компанию «АРВАЛ». По решению руководства Вашей компании срок пользования автомобилем может быть продлен или автомобиль может быть заменен на новый.

Если Вы хотите выкупить корпоративный автомобиль, свяжитесь с ответственным лицом Вашей компании.

Компания «АРВАЛ» настоятельно рекомендует придерживаться инструкций данного руководства по возврату автомобиля, чтобы избежать дополнительных расходов, связанных с повреждениями автомобиля или отсутствием каких-либо документов.

ЭТАПЫ ВОЗВРАТА АВТОМОБИЛЯ

1. Если руководством Вашей компании принято решение вернуть автомобиль, то не позднее чем за 1 день до возврата представитель компании «АРВАЛ» согласует с Вами (или с уполномоченным сотрудником Вашей компании) дату, время и место возврата автомобиля.

2. При передаче автомобиля Вам необходимо иметь при себе следующий комплект документов, подлежащих возврату:

- оригинал доверенности на возврат, выданный Вашей компанией (передается в АРВАЛ);
- общегражданский паспорт;
- свидетельство о регистрации автомобиля (передается в АРВАЛ);
- полис ОСАГО (передается в АРВАЛ).

При передаче автомобиля должны быть возвращены те предметы и аксессуары, которые передавались Вашей компании с автомобилем в начале срока аренды (в соответствии с актом приема-передачи):

- полный комплект ключей зажигания (второй ключ обязательно должен быть возвращен в АРВАЛ не позднее 3 рабочих дней с даты фактического возврата автомобиля);
- дубликаты ключей;*
- топливная карта* (должна быть разрезана на 2 части и без ПИН-кода!);
- брелоки и карточки сигнализации, карты памяти навигационного оборудования;*
- домкрат, секретные гайки крепления колес, баллонный ключ, колпаки на колеса, набор автомобилиста;
- запасное колесо или шинный ремонтный комплект;
- аксессуары в соответствии с договором аренды (ковры, багажник для велосипеда, фаркоп, магнитола и пр.);*
- сервисная (гарантийная) книжка автомобиля с отметками о прохождении ТО согласно требованиям производителя автомобиля;*
- инструкции по эксплуатации автомобиля, сигнализации, магнитолы, CD- или DVD-проигрыватель.*

3. Проверьте забытые личные вещи в автомобиле.

К сожалению, мы не имеем возможности возвращать личные вещи, оставленные в автомобиле, после его возврата.

4. Вместе с представителем компании «АРВАЛ» составьте и подпишите акт возврата автомобиля. Данный документ содержит место, дату, время возврата, а также список всех повреждений и отсутствующих элементов автомобиля.

* Если применимо к Вашей компании — предметы должны быть возвращены в АРВАЛ не позднее 48 часов с даты подписания акта возврата автомобиля.

ВАЖНО! Автомобиль должен быть возвращен:

- с количеством топлива не менее чем $\frac{1}{4}$ бака;
- в чистом виде (на автомобиле не должно быть видимых следов грязи любого происхождения, в том числе растений, химических загрязнений, следов птиц и животных, затрудняющих обнаружение повреждений и фотофиксацию), в случае возврата грязного автомобиля компания «АРВАЛ» оставляет за собой право составления дополнительного акта осмотра с указанием повреждений, обнаруженных после мойки;
- с шинами, соответствующими сезону эксплуатации автомобиля;
- в технически исправном состоянии и полной комплектации, соответствующей на момент выдачи.

Если автомобиль не может самостоятельно передвигаться, необходимо сообщить об этом в компанию «АРВАЛ» до формирования заявки на возврат автомобиля.

ПОВРЕЖДЕНИЯ АВТОМОБИЛЯ

Автомобиль должен эксплуатироваться и обслуживаться строго в соответствии с руководством по эксплуатации, которое Вы получили при выдаче автомобиля (в том числе это касается расписания технических осмотров). В случае если данные условия не выполняются и имеют место повреждения сверх нормального износа, Вашей компании (арендатору) могут быть выставлены требования об уплате расчетной стоимости повреждений автомобиля как результат сверх нормального износа.

Под нормальным понимается износ, который автомобиль претерпел бы при его обычном использовании по назначению, определенному договором аренды и руководством по эксплуатации, в течение срока его использования.

Повреждение (ненормальный износ) возникает как результат определенного события или серии событий, таких как удар, размещение незакрепленного груза внутри автомобиля, грубая/неаккуратная эксплуатация автомобиля или ненадлежащее обращение с ним.

При наличии повреждений автомобиля или в случае, когда его состояние не соответствует нормальному износу, важно заблаговременно (до момента возврата автомобиля) официально заявить страховой случай и осуществить все ремонтные работы до наступления момента возврата автомобиля.

ВАЖНО! В случае наличия у Вас направления на ремонт необходимо поставить отметки на СТОА* о том, что ремонт не производился и запасные части не заказывались.

Если страховой случай не был заявлен в страховую компанию, компания «АРВАЛ» вправе выставить расчетную стоимость ремонта автомобиля сверх нормального износа Вашей компании.

ВНИМАНИЕ! После сдачи автомобиля у Вас нет возможности заявить страховой случай.

Далее для более четкого понимания ненормального износа Вы можете ознакомиться с определениями и примерами повреждений, которые принимаются компанией «АРВАЛ» с выставлением счета арендатору для компенсации стоимости их устранения.

* СТОА — станция технического обслуживания автомобилей.

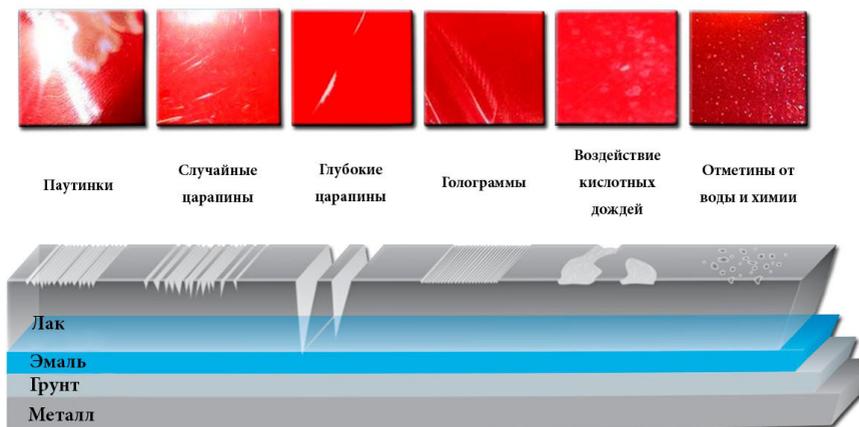
ТЕРМИНОЛОГИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ (ГЛОССАРИЙ)

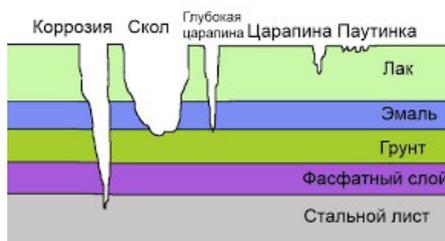
ЕСТЕСТВЕННЫЙ ИЗНОС АВТОМОБИЛЯ – повреждения, полученные в результате нормальной эксплуатации автомобиля.

НЕЕСТЕСТВЕННЫЙ ИЗНОС АВТОМОБИЛЯ – повреждения автомобиля, возникшие в результате нештатных ситуаций (ДТП и пр.), несоблюдения пользователем правил эксплуатации и хранения автомобиля, несвоевременного заявления страховых случаев и поломок автомобиля, а также другие повреждения, повлекшие ухудшение внешнего или технического состояния автомобиля и снижение его коммерческой стоимости.

ЛКП – лакокрасочное покрытие кузовных деталей, включающее в зависимости от типа детали антикоррозийный слой, грунт, краску и лак (см. схему ЛКП).

Типы повреждений лакокрасочного покрытия





Повреждения, полученные до слоя эмали, считаются естественным износом.

ПОВРЕЖДЕНИЕ – изменение размеров, формы или состояния поверхностей, полученных в результате механических, химических, электротехнических воздействий на материалы поверхностей автомобиля в процессе его эксплуатации или временного хранения.

ЦАРАПИНА – повреждение поверхности детали автомобиля, полученное в результате ее взаимодействия с каким-либо твердым предметом, без деформации детали.

ПРИТЕРТОСТЬ – широкая царапина или несколько одновременно полученных одним участком детали царапин.

СКОЛ – повреждение детали автомобиля, полученное в результате удара камнем или другим предметом.

ВМЯТИНА – углубление, образовавшееся на поверхности детали автомобиля в результате механического воздействия (удар, нажим/давление и пр.) на нее.

ДЕФОРМАЦИЯ – изменение/нарушение формы или размеров детали, в том числе с изменением ее массы, произошедшее в результате внешнего воздействия (растяжение, сжатие, разрыв, кручение и пр.).

ЗАДИР – повреждение поверхности в виде широких и глубоких борозд.

ЛЕГКИЙ КОММЕРЧЕСКИЙ ТРАНСПОРТ (LCV) – транспортное средство (грузовой автомобиль), предназначенный для перевозки грузов до 3,5 тонны и пассажиров до 16 человек (например, Lada Largus, VW Transporter). Также должна быть сделана соответствующая запись в ПТС.

Пример:

1. Идентификационный номер (VIN) MR0FR29G401029606
2. Марка, модель ТС ТОУОТА HILUX
3. Наименование (тип ТС) ГРУЗОВОЙ-БОРТОВОЙ
4. Категория ТС (А, В, С, D, прицеп) В



Рекомендация: при установке кунга на LCV-транспорт компания «АРВАЛ» рекомендует соблюдать регламент технического обслуживания данного кунга, установленного заводом-изготовителем.

КУЗОВНЫЕ И ЛАКОКРАСОЧНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

ПРИНИМАЮТСЯ КОМПАНИЕЙ «АРВАЛ» С ВЫСТАВЛЕНИЕМ СЧЕТА АРЕНДАТОРУ:

- сколы/выбоины с вмятиной диаметром более 5 мм;
- вмятины диаметром более 20 мм;
- вмятины диаметром менее 20 мм в количестве от двух вмятин на одном элементе;
- царапины длиной более 30 мм, проникающие до металлической основы;
- царапины длиной менее 30 мм, проникающие до металлической основы, в количестве от трех царапин на одном элементе;
- притертости длиной более 50 мм, проникающие до металлической основы;*
- деформация кузова;
- отсутствие решетки радиатора, пластиковых деталей, противотуманных фар или заглушек, ручек дверей, эмблемы, идентификационных знаков;
- некачественный ремонт, произведенный клиентом самостоятельно;
- лакокрасочное покрытие, поврежденное в результате воздействия химических веществ;
- повреждения от града;
- демонтаж наклеек/стикеров.

*Для коммерческого транспорта (LCV):

- царапины, притертости на неструктурированном пластике более 100 мм, но не более четырех аналогичных повреждений до 30 мм;
- вмятины на неструктурированном пластике более 50 мм, но не более двух аналогичных повреждений до 30 мм.





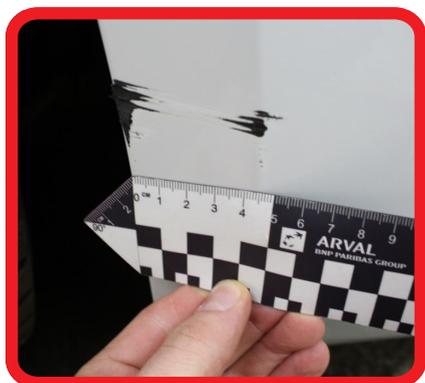
ПОВРЕЖДЕНИЯ БАМПЕРА И БОКОВЫХ ЭЛЕМЕНТОВ

ПРИНИМАЮТСЯ КОМПАНИЕЙ «АРВАЛ» С ВЫСТАВЛЕНИЕМ СЧЕТА АРЕНДАТОРУ:

- царапины длиной более 30 мм с повреждением ЛКП;
- царапины длиной менее 30 мм с повреждением ЛКП в количестве от трех царапин на одном элементе;
- вмятины диаметром более 20 мм;
- вмятины диаметром менее 20 мм в количестве от двух вмятин на одном элементе;
- притертости длиной более 50 мм, проникающие до основы;*
- трещины, разломы, деформация бампера, а также его элементов (например, молдинг, юбка бампера);
- зазоры более 1 см в месте соединения со смежными элементами кузова;
- отсутствие всего или части бампера, а также его элементов;
- отсутствие буксировочного крюка.

*Для коммерческого транспорта (LCV):

- царапины, притертости на неструктурированном пластике более 100 мм, но не более четырех аналогичных повреждений до 30 мм;
- вмятины на неструктурированном пластике более 50 мм, но не более двух аналогичных повреждений до 30 мм.



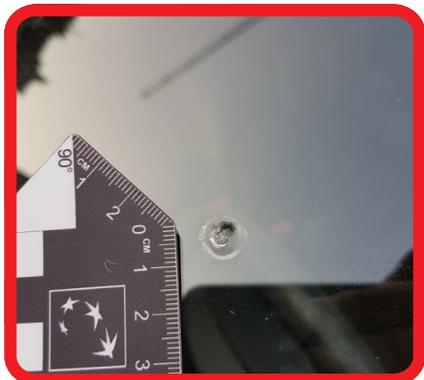


ПОВРЕЖДЕНИЯ СТЕКОЛ, ЗЕРКАЛ И СВЕТОВЫХ ПРИБОРОВ

ПРИНИМАЮТСЯ КОМПАНИЕЙ «АРВАЛ» С ВЫСТАВЛЕНИЕМ СЧЕТА АРЕНДАТОРУ:

- сколы, трещины, выбоины размером более 5 мм на лобовом стекле, а также на боковых и заднем стеклах, но не более четырех аналогичных повреждений менее 5 мм;
- царапины, притертости длиной более 40 мм на лобовом стекле, а также на боковых и заднем стеклах, но не более четырех аналогичных повреждений менее 40 мм;
- повреждения боковых зеркал;
- неработающие механизмы боковых стекол и/или боковых зеркал;
- разбитые фары или световые приборы, трещины или отверстия на них;
- поцарапанные и/или потертые фары, световые приборы;
- запотевание фар или световых приборов при наличии механических повреждений.





ПОВРЕЖДЕНИЯ ШИН, КОЛЕСНЫХ ДИСКОВ И КОЛПАКОВ

ПРИНИМАЮТСЯ КОМПАНИЕЙ «АРВАЛ» С ВЫСТАВЛЕНИЕМ СЧЕТА АРЕНДАТОРУ:

- отсутствие дисков или колпаков (если автомобиль был ими изначально оборудован);
- царапины и/или притертости на дисках длиной более 100 мм;
- задиры длиной более 50 мм;
- треснутые или деформированные диски или колпаки;
- отсутствие части колпака;
- отсутствие запасного колеса (за исключением автомобилей, в которых оно не предусмотрено);
- порезанные, разорванные, деформированные шины, явные повреждения боковин или протектора, «грыжи».

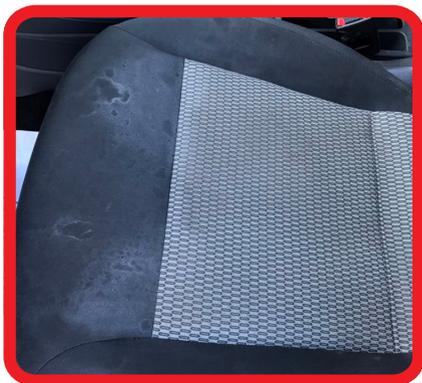




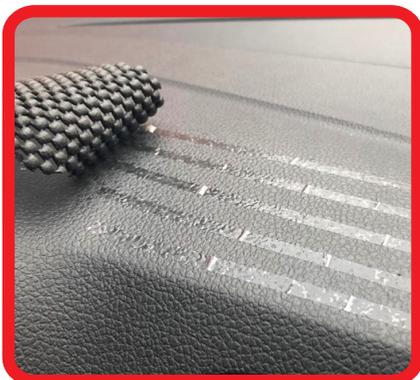
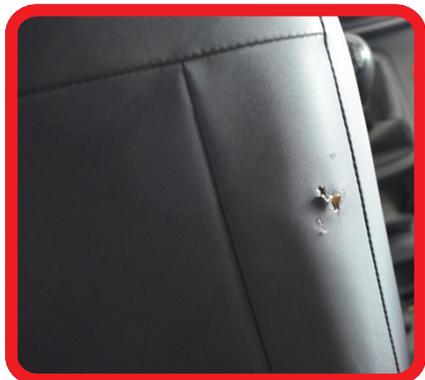
ПОВРЕЖДЕНИЯ САЛОНА АВТОМОБИЛЯ

ПРИНИМАЮТСЯ КОМПАНИЕЙ «АРВАЛ» С ВЫСТАВЛЕНИЕМ СЧЕТА АРЕНДАТОРУ:

- загрязнения на сиденьях, внутренней обивки салона, багажного отделения, требующие специальной химчистки (указывается в акте возврата);
- дыры, задиры, порезы, разрывы, прожоги, деформация на любом элементе салона: обивке сидений, дверей и потолка, полке за задним сиденьем, приборной панели, полу;
- царапины на элементах салона длиной более 30 мм;
- следы демонтажа дополнительных устройств;
- некачественный ремонт, произведенный клиентом самостоятельно;
- посторонние предметы в багажном отделении;
- повреждения багажного отделения.*



* Кроме коммерческого транспорта – LCV (см. отдельный раздел).





ПОВРЕЖДЕНИЯ ГРУЗОВОГО ОТСЕКА LCV-ТРАНСПОРТА ПРИНИМАЮТСЯ КОМПАНИЕЙ «АРВАЛ» С ВЫСТАВЛЕНИЕМ СЧЕТА АРЕНДАТОРУ:

- вмятины, трещины размером более 100 мм;
- сильная деформация, отверстия в полу, разломы, разрывы, порезы, прожоги грузового отсека;
- неработающие механизмы (окна, двери и т.д.), вызванные повреждениями грузового отсека;
- отсутствие частей грузового отсека;
- демонтаж оборудования (не согласованного с компанией «АРВАЛ»);
- посторонние предметы в грузовом отсеке.





Обращаем Ваше внимание на то, что данный перечень не является исчерпывающим. Информация может корректироваться и добавляться.

Дата создания: 2020 г.

Версия: 1.07

Примечание: компания «АРВАЛ» сохраняет за собой право вносить изменения в фотографии и информацию без предварительного уведомления.

**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@arval.ru

ВАШЕ МНЕНИЕ



complaint@arval.ru

* Звонок бесплатный.

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

Факс +7 (495) 644-22-71

E-mail: info@arval.ru

www.arval.ru

