



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@arval.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. СЛЕДУЙТЕ 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@arval.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@arval.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@arval.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@arval.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.

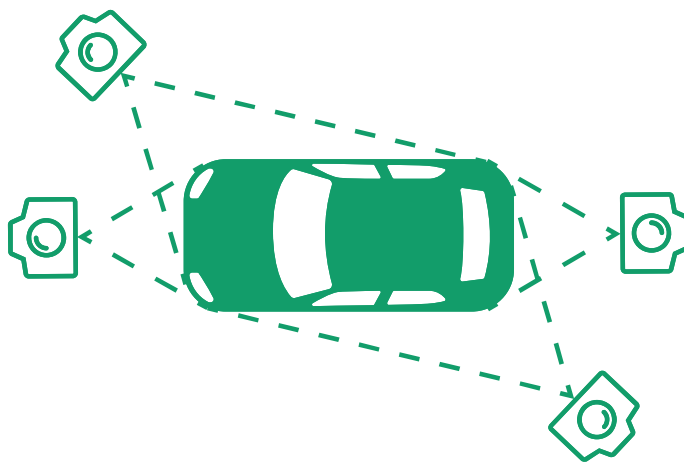
- Осмотр автомобиля желательно проводить в светлое время суток. При проведении осмотра в условиях недостаточной освещенности рекомендуем использовать дополнительные источники освещения.
- Для более четкого выделения следов повреждений (вмятин, царапин и т.п.) необходимо использовать дополнительные источники 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.

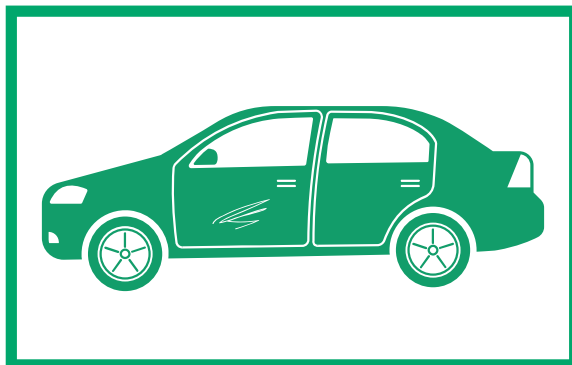
- В случае повреждения лобового стекла в акте осмотра в обязательном порядке требуется указывать, имеет ли стекло подогрев и датчики, с перечислением, если таковые есть. Кроме того, необходимы фото маркировки стекла. Если таковых опций нет, это также надо указывать!
- Фотосъемка автомобиля должна обеспечивать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

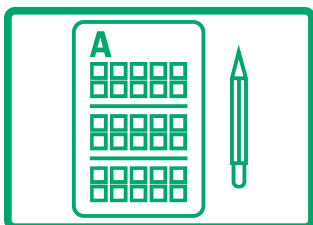
КОМПАНИЯ АРВАЛ ОБРАЩАЕТ ВАШЕ ВНИМАНИЕ НА ВОЗНИКНОВЕНИЕ СЛЕДУЮЩИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ, КОТОРЫЕ НЕ ЯВЛЯЮТСЯ ОСНОВАНИЕМ для пересмотра отказа страховой компании в частичном или полном возмещении убытка:

- 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.

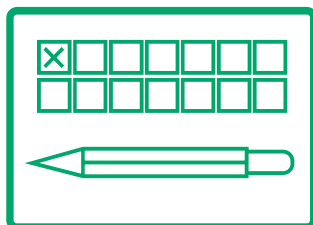
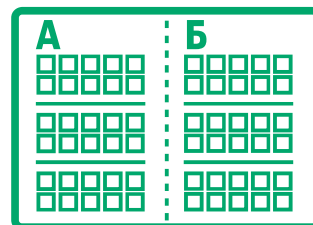
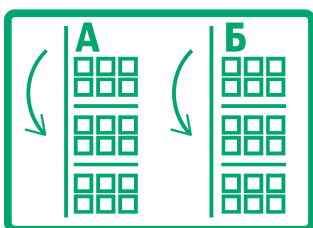
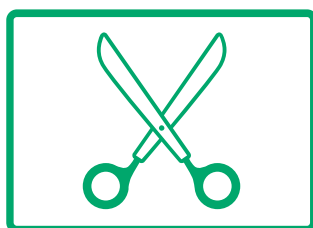
* Данные действительны на 15.12.2019. Дополнительная информация по Европротоколу доступна на сайте Банка России www.cbr.ru или в мобильном приложении My Arval Mobile.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ В СЛУЧАЕ ОФОРМЛЕНИЯ ЕВРОПРОТОКОЛА:

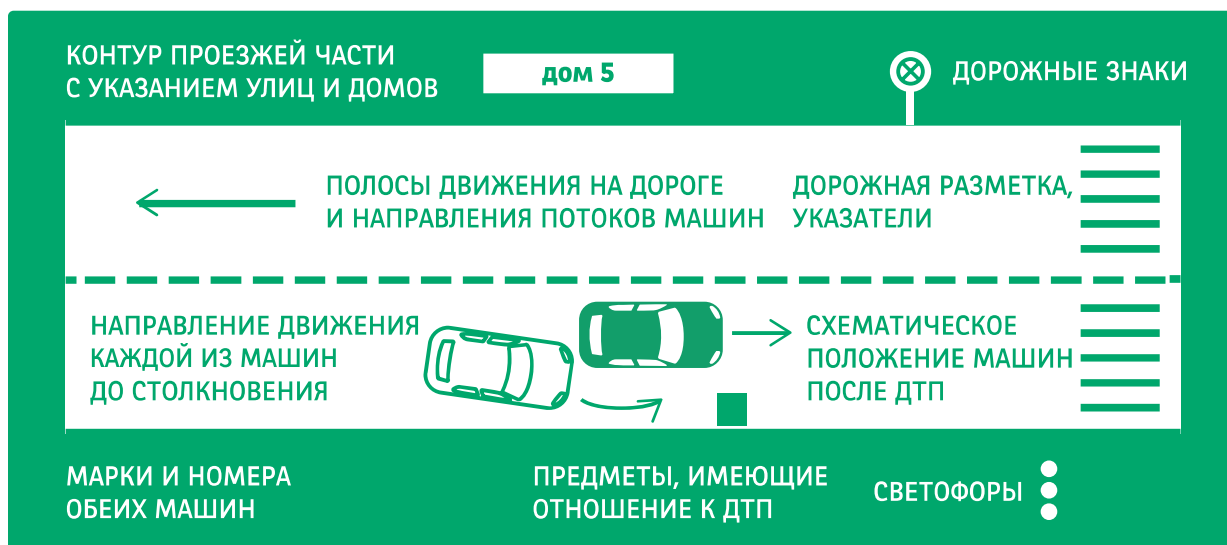
1. Обязательно сфотографируйте место ДТП, все повреждения Вашего автомобиля и второго участника.
2. Заполните письменное извещение о ДТП (Европротокол), которое находится в зеленой папке, выданной Вам при получении автомобиля.



БЛАНК ИЗВЕЩЕНИЯ

ПРИ ЗАПОЛНЕНИИ
БЛАНКА ПОЛЬЗУЙТЕСЬ
ШАРИКОВОЙ РУЧКОЙИЗВЕЩЕНИЕ ЗАПОЛНЯЮТ
ОБА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ,
КАЖДЫЙ — СВОЮ
КОЛОНКУОБОРОТНУЮ
СТОРОНУ ЗАПОЛНЯЕТ
КАЖДЫЙ УЧАСТНИК
САМОСТОЯТЕЛЬНОКОГДА ОБА ЭКЗЕМПЛЯРА
ЗАПОЛНЕННЫ С ЛИЦЕВОЙ
СТОРОНЫ, ИХ НУЖНО
РАЗЪЕДИНИТЬОБА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ СТАВЯТ
ДВЕ ПАРЫ ПОДПИСЕЙ
НА ЛИЦЕВОЙ СТОРОНЕ
ИЗВЕЩЕНИЯ (ОДНУ —
ПОД ИНФОРМАЦИЕЙ,
ВТОРУЮ — ПОД СОГЛАСИЕМ).
ОБОРОТНАЯ 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@arval.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.