

8 800 600-6-100 — круглосуточная поддержка

Поддержка СберАвтопарка



Мы поможем найти ближайший сервисный центр, организовать замену колёс или правильно оформить страховое событие.

Поддержим в случае непредвиденных ситуаций на дороге и вместе найдём способ выйти из них.

Мы доступны круглосуточно и без выходных: **8 800 600-6-100**, звонок бесплатный.

Содержание



1. Получение нового автомобиля	3
2. Помощь на дороге	4
3. Техническое обслуживание и ремонт	5
4. Шинный сервис	7
5. Страхование	8
6. Европротокол	12
7. Топливная карта	15
8. Штрафы	16
9. Возврат автомобиля	17



Получение нового автомобиля



Предоставьте оригинал паспорта и доверенность (при необходимости).

Проверьте состояние автомобиля, изучите Акт приемки. Если все в порядке, подпишите Акт без изменений.

Нашлись недостатки — отразите их в Акте и подпишите его. Скоро мы все устраним.

Что проверить еще

- общее состояние, визуально;
- дополнительное оборудование и аксессуары согласно Акту;
- наличие полного комплекта ключей;
- набор автомобилиста (знак аварийной остановки, огнетушитель, аптечка 1-й категории).

Получите и проверьте документы

- руководство по эксплуатации автомобиля;
- свидетельство о регистрации;
- страховой полис ОСАГО;
- сервисная книжка (за исключением некоторых брендов, у которых они электронные);
- выписка из договора аренды или доверенность.

Совет



Всегда храните выписку из договора аренды или доверенность вместе с другими документами от автомобиля.

Помощь на дороге



Если возникли проблемы:

- не запускается двигатель;
- горят контрольные лампы на приборной панели;
- разрядился аккумулятор;
- проколото колесо;
- закончилось топливо;
- произошло ДТП.

Сообщите по телефону 8 800 600-6-100. Бесплатно, круглосуточно, на всей территории России.

В зависимости от ситуации СберАвтопарк проконсультирует, отремонтирует и устранит проблему на месте или организует эвакуацию автомобиля в ближайший авторизованный сервисный центр.

Важно



Ваш автомобиль оборудован системой телеметрии, которая позволяет регистрировать пробег автомобиля и подавать сигнал тревоги при ДТП.

Техническое обслуживание и ремонт



Включено

- регламентная проверка и техническое обслуживание в соответствии с правилами производителя (включая смену и долив моторного масла);
- диагностика, ремонт, замена деталей при условии соблюдения правил эксплуатации автомобиля (включая запасные части, работу, замену изнашиваемых частей, ремонт электроники);
- технологическая мойка.

Совет



Прочтите инструкцию по эксплуатации вашего автомобиля, и соблюдайте ее. Это важно для исправной работы и вашей безопасности.

Не включено

- топливо и присадки, жидкость омывателя стекла;
- мойка (кроме технологической), чистка салона, парковка;
- любые ремонтные работы, связанные с неправильной эксплуатацией автомобиля;
- любые ремонтные работы, связанные с повреждениями, возникшими из-за ДТП, вандализма, возгорания, форс-мажорных обстоятельств;
- ремонт, обслуживание и замена аксессуаров;
- ремонт шин и колесных дисков.

Совет



Можно использовать автомобиль для поездок по дорогам общего пользования. Но это не должно приводить к повреждениям или повышенному износу.

Записаться на техническое обслуживание можно:

- По телефону: 8 800 600-6-100;
- В мобильном приложении «СберАвтопарк»;
- На сайте sberautopark.ru;
- По электронной почте service@sberautopark.ru с темой «Техобслуживание» и указанием ваших контактных данных.

Полезные советы

- Вовремя проводите техническое обслуживание, следуя рекомендациям производителя. Это обязательно.
- Следите за уровнем технических жидкостей: охлаждающей, тормозной, а также моторного масла.
- Регулярно проверяйте глубину протектора и общее состояние шин.
- Если что-то сломалось, появились звуковые или световые сигналы о неисправностях, сразу сообщите нам. Не пользуйтесь неисправным автомобилем — это может привести к более серьезным последствиям.

Шинный сервис



Услуги

- покупка новых шин;
- замена и утилизация использованных шин;
- сезонная замена шин;
- хранение шин;
- балансировка колес.

Периоды замены шин (зависят от региона эксплуатации)

- на зимние — с 15 октября по 15 ноября;
- на летние — с 15 апреля по 30 апреля.

Записаться на шинный сервис можно

- По телефону: 8 800 600-6-100;
- В мобильном приложении «СберАвтопарк»;
- На сайте sberautopark.ru;
- По электронной почте service@sberautopark.ru с темой «Шинный сервис» и указанием ваших контактных данных.



Важно



Обслуживание шин производится при условии их нормального износа.

Страхование



Вам доступен полный пакет страхования, включая ОСАГО, ДСАГО и КАСКО (если включено в договор). Также в пакет страхования может быть включено страхование водителя и пассажиров от несчастных случаев, страхование дополнительного оборудования.

При наступлении страхового случая СберАвтопарк обеспечит полное сопровождение в рамках программы, предусмотренное договором аренды.

Общие рекомендации

Необходимо сообщать о всех признаках страховых случаев в страховую компанию в период аренды. Иначе, если при возврате автомобиля и обнаружении незаявленных повреждений СберАвтопарк может выставить счет.

Если повреждения заявлены, вы получили направление на ремонт от страховой компании, и автомобиль не ремонтировался, перед возвратом автомобиля по окончании срока аренды следует получить на станции техобслуживания отметку на направлении о том, что ремонт не производился и запчасти не заказывались.

В случае происшествия

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. Сообщите о происшествии по телефону **112** или **911**.
3. Сообщите в СберАвтопарк страховом случае по телефону: **8 800 600-6-100**
 - если у вас есть услуга услуга аварийного комиссара, специалист приедет на место ДТП, и будет заниматься оформлением справок и получением необходимых документов;
 - если нужен эвакуатор, сообщите об этом оператору;
 - оператор сообщит о необходимом списке документов для заявления страхового случая.

4. Если страховой случай произошел на большом удалении от офиса урегулирования:

- специалист по страхованию проконсультирует по процедуре удаленного урегулирования убытков (по электронной почте);
- сделайте фотографии поврежденных элементов автомобиля (см. порядок съемки ниже);
- направьте данные фотографии вместе с пакетом документов по электронной почте (оператор подскажет адрес).

5. Запишитесь на станцию техобслуживания. Наши специалисты свяжутся с вами для организации восстановительного ремонта. Не приступайте к ремонту до получения подтверждения от СберАвтопарка о готовности организовать ремонт.

6. Заберите свой автомобиль из ремонта.

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

Документы для заявления

При ДТП

- протокол и постановление на предполагаемого виновника ДТП либо определение. Если на месте ДТП не были выданы эти документы, то уточните у инспектора дату и время рассмотрения происшествия группой административной практики ГИБДД (распространенное название — «группа разбора»);
- заявление о страховом случае;
- водительское удостоверение;
- свидетельство о регистрации автомобиля;
- доверенность на управление автомобилем / выписка из договора аренды;
- паспорт заявителя.

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;

Важно



Проверьте, чтобы все внешние повреждения автомобиля, относящиеся к происшествию, были зафиксированы в отданных документах, а сами документы были без описок, опечаток, разночтений или ошибок.

- доверенность на управление автомобилем / выписка из договора аренды;
- паспорт заявителя.

В случае угона

1. Позвоните в полицию по телефону 112 или 911;
2. Подайте письменное заявление в ближайшее отделение полиции по месту хищения;
3. Сообщите в СберАвтопарк об угоне или хищении в течение 24 часов по телефону: 8 800 600-6-100 (круглосуточно) или электронной почте service@sberautopark.ru с темой «Угон» и вашими контактными данными;
4. Следуйте инструкциям нашего специалиста.

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

Документы для заявления

- постановление о возбуждении уголовного дела;
- постановление о признании потерпевшим;
- заверенная копия постановления о приобщении вещественных 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;
- СТС и полный комплект ключей (если они не изъяты сотрудниками полиции).

Важно



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

В случае стихийного бедствия

1. Обратитесь в отделение полиции и зафиксируйте полученные повреждения. В справке от полиции должны быть указаны:
 - место нахождения автомобиля;
 - дата происшествия;
 - обстоятельства наступления ущерба;
 - 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 meteof.ru/about/structure/
3. Сообщите в СберАвтопарк о страховом случае по телефону: 8 800 600-6-100 или электронной почте service@sberautopark.ru. Если нужен эвакуатор, сообщите об этом оператору.
4. Следуйте инструкциям нашего специалиста.
5. Запишитесь на станцию техобслуживания. Наши специалисты свяжутся с вами для организации проведения восстановительного ремонта.
6. Заберите свой автомобиль из ремонта.

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

Важно



Не приступайте к ремонту до получения подтверждения от СберАвтопарка о готовности организовать ремонт.

Документы для заявления

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

Европротокол



Если ваш автомобиль не застрахован по полису КАСКО, вы можете оформить Европротокол.

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.

Когда действует

- 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 400 000 ₽. Если ущерб будет выше, то пользователь оплачивает все расходы, превышающие вышеуказанный лимит.
- У участников ДТП нет разногласий относительно обстоятельств ДТП, характера и перечня видимых повреждений. В случае разногласий при определении виновности в ДТП обстоятельства ДТП должны быть зафиксированы техническими средствами контроля (кнопка «ЭРА-ГЛОНАСС» в автомобиле) либо с помощью мобильного приложения Российского союза автостраховщиков. В случае 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.

Важный риск, который может быть основанием для отказа страховой компании в возмещении убытка: на момент ДТП водитель автомобиля не может точно оценить размер нанесенного ущерба.

Важно



Момент ДТП является стрессовым для всех участников — велик риск неправильного заполнения необходимых документов.

Действия при ДТП

1. Сфотографируйте место ДТП и все повреждения вашего автомобиля и автомобиля второго участника, предварительно включив геолокацию на устройстве.
2. Заполните письменное извещение о ДТП (европротокол), укажите, имеются ли разногласия относительно вины участников: на старых бланках — в примечании вместе с подписями участников на оборотной стороне извещения, на новых бланках — в п. 18 на лицевой стороне извещения. Бланк извещения о ДТП находится в зеленой папке, выданной вам при получении автомобиля.

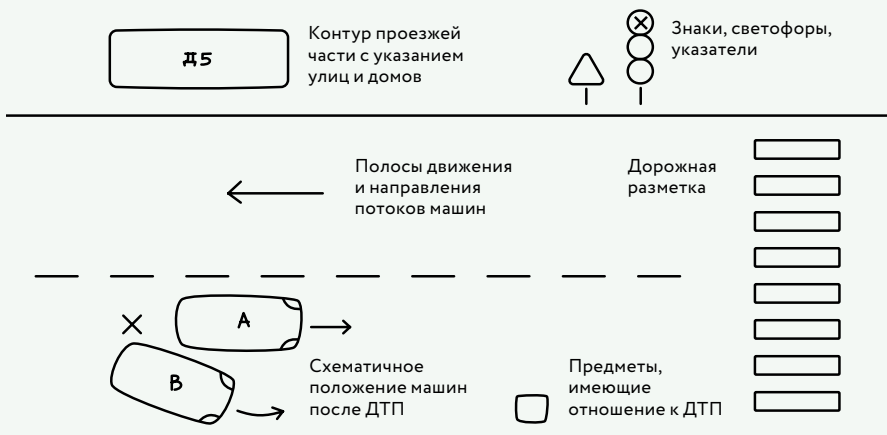
Важно



Заполнение документов не должно содержать ошибок и исправлений. частично или некорректно заполненное извещение о ДТП считается не предоставленным.

Обратите внимание при заполнении:

- используйте шариковую ручку;
- извещение заполняют оба водителя, каждый — свою колонку;
- оборотную сторону заполняет каждый участник;
- оба пользователя ставят две пары подписей на лицевой стороне извещения (одну — под информацией, вторую — под согласием);
- оборотная сторона заверяется водителем, которому принадлежит экземпляр;
- пример составления схемы при ДТП:



Пример составления схемы при ДТП

3. Сообщите в СберАвтопарк о страховом случае по телефону **8 800 600-6-100**. Если необходим эвакуатор, сообщите об этом нашему специалисту.
4. Если вы потерпевшая сторона, предоставьте в течение 5 календарных дней документы в страховую компанию, которая указана в полисе ОСАГО:
 - заполненное письменное извещение о происшествии (Европротокол);
 - полис ОСАГО;
 - водительское удостоверение;
 - свидетельство о регистрации автомобиля;
 - доверенность на управление автомобилем / выписка из договора аренды;
 - копия паспорта.
5. Предоставьте автомобиль в страховую компанию для проведения осмотра или технической экспертизы не позднее 5 дней с момента ДТП. Наш специалист по страхованию сообщит о принятом решении и проинформирует о дальнейших действиях.
6. 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, обратитесь в службу поддержки пользователей: **8 800 600-6-100**.

Топливная карта



Топливная карта позволит заправлять автомобиль на любой партнерской АЗС.

Перед заправкой предъявите карту на АЗС, и введите ПИН-код (некоторые АЗС требуют ввода актуального пробега).

После заправки сохраните чек для отчета.

Соблюдение лимитов заправки — ваша личная ответственность.

Совет



Не оставляйте топливную карту в автомобиле, не записывайте ПИН-код рядом с топливной картой. Проверяйте чеки АЗС.

Что делать в случае утраты

Срочно сообщите об этом в по телефону 8 800 600-6-100.

Утерянная карта будет заблокирована, а вам предоставят новую.

Штрафы



СберАвтопарк, как собственник автомобилей, оплачивает штраф в государственные органы, а все оплаченные штрафы компенсируется вами в полном объеме.



Повторные штрафы

Нарушение одних и тех же ПДД автомобилями СберАвтопарка в течение года с момента предыдущего нарушения 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 СберАвтопарк, а не на водителя. То есть такие штрафы сразу считаются повторными и для водителя.

Наиболее частые:

- превышение скорости на 41–60 км/ч;
- превышение скорости более 60 км/ч;
- проезд на запрещающий сигнал светофора;
- выезд на встречную полосу;
- движение во встречном направлении по дороге с односторонним движением;
- парковка на газоне (штраф 300 000 ₽ для юридических лиц).

Важно



Оплата штрафов ГИБДД со скидкой 50% не распространяется на повторные правонарушения. Соблюдайте ПДД!

Возврат автомобиля



По окончании срока автомобиль необходимо вернуть в согласованные со СберАвтопарком время и место. Автомобиль должен быть в чистом и исправном состоянии.

Что вернуть вместе с автомобилем

- свидетельство о регистрации, регистрационные знаки;
- страховой полис ОСАГО;
- инструкцию по эксплуатации автомобиля;
- сервисную книжку, если она выдавалась;
- топливную карту (если поставлялась);
- полный комплект ключей;
- все аксессуары и дополнительное оборудование, которые вручались во время получения нового автомобиля.

Документы

Акт осмотра составляется сотрудником пункта возврата. От вас требуется только подтвердить наличие или отсутствие повреждений на автомобиле и его комплектность и подписать Акт.

Акт возврата является основанием для прекращения договора аренды. Оба документа подписываются в трех экземплярах — один остается у вас, два передаются сотруднику пункта возврата.

Состояние автомобиля

Мы ожидаем, что автомобиль вернется в состоянии, приемлемом для автомобиля с пробегом. После возврата автомобиль подвергнется инспекции, которая установит соответствие состояния автомобиля нормальному износу.

Все системы, узлы и агрегаты автомобиля (включая двигатель, КПП, тормозную систему, рулевое управление, электрооборудование и прочие системы) должны быть в рабочем состоянии.