

# Fraikin



YOU DRIVE, WE CARE

## Руководство пользователя транспортного средства





STRALIS

IVECO

Fralkin

E-COSTRALIS

## Содержание

Важные телефоны .....	4
Введение .....	5
Ежедневное обслуживание автомобиля.....	8
Техническое обслуживание / ремонт / аварии (в стране и за рубежом).....	9
Assistance .....	10
Технический осмотр .....	11
Тахограф.....	11
Огнетушитель .....	11
Шины .....	12
AdBlue - технология SCR/AdBlue.....	14
Стекла .....	15
Страхование /Ущерб в результате ДТП.....	16
Заводское оснащение.....	18
Дополнительное оборудование.....	18
Маркировка автомобиля .....	18
Сверхнормативный износ автомобиля .....	18
Заправка автомобиля.....	19
Выезд за пределы допустимой территориальной зоны .....	19
Окончание действия договора аренды .....	19
Приложения.....	20



## Важные телефоны:

### Assistance

время работы 24 часа/7 дней в неделю:

Тел: 8 800 500 15 15

E-mail: [ru.service@fraikin.com](mailto:ru.service@fraikin.com)

E-mail:

[ru.service@fraikin.com](mailto:ru.service@fraikin.com)

Интернет:

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

Экстренные вызовы:

**Помощь в экстренных случаях - 112**

(со стационарных и мобильных телефонов)

Добро пожаловать, это Ваш новый автомобиль!

*Нам очень приятно приветствовать Вас в одном из автомобилей автопарка компании Fraikin*

*Fraikin предоставляет оборудование и услуги всем лицам, использующим коммерческие автомобили в своей повседневной деятельности. Эти услуги являются частью современных методов управления, которые наша компания предлагает всем пользователям транспортных средств: от владельцев единственного грузовика до предприятий, располагающих целым парком автомобилей.*

*Fraikin - европейский лидер в области аренды коммерческих транспортных средств и автофургонов. Мы предлагаем широкую гамму арендных решений: долгосрочную и краткосрочную аренду, управление парком автомобилей.*

*Компании Группы Fraikin объединяет общая, культура бизнеса, имеющая глубокие корни и возникшая благодаря более, чем 65-летнему опыту удовлетворения потребностей огромного количества клиентов из различных отраслей, находящихся на различных этапах развития бизнеса. В настоящее время Fraikin осуществляет деятельность в 16 странах, управляя парком, насчитывающим свыше 60 тысяч автомобилей.*

*В Руководстве Пользователя Вы найдете необходимые сведения, касающиеся эксплуатации автомобиля, в том числе, периодического технического обслуживания, механического ремонта, замены и ремонта шин, действий в случае дорожно-транспортного происшествия, а также других экстренных случаев в процессе эксплуатации транспортного средства. Мы рекомендуем, чтобы это Руководство всегда находилось в Вашем автомобиле.*

*Сведения, содержащиеся в Руководстве, актуальны на момент Выдачи Вам транспортного средства. С этого момента все обновления, советы и подсказки доступны на нашем сайте: [www.fraikinrus.ru](http://www.fraikinrus.ru). Приглашаем Вас его посетить.*



## Приемка автомобиля

Процесс передачи транспортного средства гарантирует получение всех необходимых сведений, имеющих значение для его безопасной эксплуатации и безопасности пользователя. Просьба внимательно ознакомиться с инструкциями к полученному транспортному средству.

### Документы, передаваемые вместе с транспортным средством:

- договор аренды,
- полис ОСАГО,
- инструкция по эксплуатации транспортного средства,
- сервисная книжка транспортного средства,
- сертификаты Евро и L (опция),
- документы Управления по транспортному надзору (опция),
- гигиеническое заключение (опция).

### Оснащение транспортного средства:

- ключи от автомобиля,
- ключи от фургона (опция)
- огнетушитель,
- знак аварийной остановки,
- сигнальный жилет,
- Viatoll (электронная система сбора оплаты за проезд, опция).



## Обязанности Пользователя

Для обеспечения бесперебойной работы транспортного средства, Пользователь обязан соблюдать основные правила эксплуатации транспортного средства, в частности:

- Перед началом эксплуатации транспортного средства ознакомиться с инструкцией по эксплуатации транспортного средства, предоставленной Производителем, и следовать содержащимся в ней рекомендациям.
- Эксплуатировать транспортное средство безопасным способом, в соответствии с его назначением и рекомендациями по обслуживанию, указанными производителем транспортного средства и фургона, а также содержащимся в настоящем Руководстве и переданными сотрудниками Отдела сервиса Fraikin.
- В точности соблюдать сроки планового технического обслуживания (в соответствии с рекомендациями производителя), а также сроки обязательного технического осмотра (срок указан в техническом паспорте транспортного средства).
- Прежде чем отправиться в путь, ежедневно необходимо проверять:
  - ✓ Состояние шин и световых приборов
  - ✓ Уровень моторного масла и других технических и эксплуатационных жидкостей
- В случае возникновения каких-либо неисправностей незамедлительно связаться с Fraikin, позвонив координатору автопарка;
- В случае возникновения ущерба, являющегося страховым случаем, незамедлительно уведомить об ущербе координатору автопарка, а затем своевременно предоставить необходимые документы.
- Принять меры по защите транспортного средства, ключей и документов транспортного средства от кражи (прежде всего, - не оставлять их в автомобиле), а также безопасно парковаться, используя все средства, предусмотренные для этого в автомобиле.
- В случае, если одометр транспортного средства перестанет работать правильно, следует незамедлительно уведомить об этом факте Fraikin, позвонив координатору автопарка.

Пользователю категорически запрещается эксплуатировать транспортное средство в следующих случаях:

- Отсутствия необходимых квалификаций и обязательного медицинского осмотра у пользователя
- Неправильного давления моторного масла, о чем сигнализирует контрольная лампочка / индикатор на приборной панели и отметка на масляном щупе
- Превышения допустимой температуры двигателя, о чем сигнализирует контрольная лампочка / индикатор на приборной панели
- Отсутствия заряда батареи, о чем сигнализирует контрольная лампочка / индикатор на приборной панели
- Обнаружения других неисправностей, о чем сигнализирует контрольная лампочка / индикатор на приборной панели
- Обнаружения неисправности шин или их повреждение
- Обнаружения неисправности тормозной системы
- Заправки неподходящим топливом
- Обнаружения отсутствия жидкости AdBlue.

**ВНИМАНИЕ:** Fraikin уведомляет, что на основании общих правил, предусмотренных Гражданским кодексом, и подробных правил, указанных в Договоре аренды, Пользователь транспортного средства несет полную ответственность за ущерб, возникший в результате небрежности, несоблюдения правил безопасности, неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанностей Пользователя, указанных в Договоре аренды и положениях настоящего документа.

## Ежедневное обслуживание автомобиля

**Перед началом эксплуатации транспортного средства пользователь транспортного средства обязан провести ежедневное обслуживание, которое включает:**

- Проверку уровня моторного масла в двигателе, уровнем охлаждающей жидкости и тормозной жидкости, уровня остальных технических жидкостей в транспортных средствах и оборудовании (если оно имеется). В случае необходимости, следует долить жидкости до требуемого уровня в соответствии с рекомендациями изготовителя транспортного средства либо незамедлительно уведомить об этом по телефону координатора автопарка.
- Проверку наличия утечек топлива, масел и других технических и эксплуатационных жидкостей из двигателя и других агрегатов транспортного средства или установленного оборудования.
- Проверку работоспособности главного выключателя массы (при его наличии).
- Удаление воды из пневматической системы (при её наличии) с помощью сливного клапана, расположенного внизу воздушного резервуара(ов).
- Проверить состояние тормозов и люфты в соединениях рулевой системы (если это возможно)
- Проверку шин (в том числе: проверку затяжки болтов колес, проверку давления в шинах, визуальный контроль),
- Проверку состояния дворников и форсунок омывателя (особенно в осенний и зимний период)
- Проверку надежности крепления груза (если применимо)
- Проверку крепления регистрационных знаков.

**Каждый раз после запуска двигателя пользователь транспортного средства, прежде чем отправиться в путь, обязан:**

- Проверить работоспособность всех указателей и контрольных лампочек на приборной панели транспортного средства
- Проверить работоспособность внешних световых приборов - в случае необходимости он должен заменить лампочки, а также проверить работоспособность звукового сигнала транспортного средства, в обоснованных случаях следует уведомить о проблеме по телефону координатора автопарка с целью устранения дефекта или неисправности;
- Удалить лед, снег и иней со стекол и зеркал заднего вида (особенно в зимний период), используя только приспособления, предназначенные для этой цели.
- Проверить на слух работоспособность тормозной системы (в случае пневматической системы также проверить ее герметичность).

**Пользователь транспортного средства после последнего выключения двигателя в текущий рабочий день, покидая транспортное средство, обязан:**

- Выключить все потребители тока (в частности, радиоприёмник, освещение) и главный выключатель тока (при его наличии).
- Активировать все системы сигнализации, если транспортное средство ими оснащено.
- Удалить воду из всех воздушных резервуаров (в случае автомобиля с пневматической тормозной системой) с помощью сливного клапана, расположенного внизу воздушного резервуара.

---

***ВНИМАНИЕ: Пользователь транспортного средства должен содержать его в надлежащей чистоте во время всего периода эксплуатации. Пользователь обязан эксплуатировать транспортное средство в соответствии с его назначением, а также соблюдать правила и условия управления транспортным средством, не оказывающие негативного влияния на его техническое состояние и на безопасность движения.***



## Техническое обслуживание / ремонт / аварии (в стране и за рубежом)

- О необходимости технического обслуживания и ремонта, а также в случае аварий и неисправностей Пользователь должен сообщать по телефону координатору автопарка, а затем подтверждать запрос по факсу или по электронной почте - в том случае, если подтверждение необходимо согласно условиям Договора аренды. Пользователь, обратившись к координатору автопарка, должен указать следующие данные:
  - ✓ регистрационный номер транспортного средства
  - ✓ актуальные показания одометра
  - ✓ место, в котором находится транспортное средство в данный момент
  - ✓ описание проблемы (симптомы аварии / неисправности)
  - ✓ контактный телефон водителя
  - ✓ имя и фамилию, а также контактный телефон лица, уведомившего о событии.
- Об авариях и неисправностях Пользователь должен уведомить Fraikin незамедлительно после их возникновения, позвонить координатору автопарка, после чего действовать в соответствии с рекомендациями и инструкциями Координатора по вопросам сервиса Fraikin
- Любое сервисное обслуживание (в том числе: техническое обслуживание, ремонт) Пользователь должен осуществлять только в сервисах, сотрудничающих с Fraikin, в соответствии с указаниями и информацией, полученной от сотрудников Отдела сервиса Fraikin
- О необходимости планового технического обслуживания (в соответствии с установленным сроком или пробегом), Пользователь каждый раз обязан сообщать как минимум за пять рабочих дней до наступления срока или минимум за 1 500 км до достижения установленного пробега.
- Посещение транспортным средством Пользователя сервисных станций и станций инструментального контроля транспортных средств организует Координатор по вопросам сервиса Fraikin, который уведомляет Пользователя о сроке и месте их проведения
- В случае отсутствия возможности продолжать движение, Пользователь должен обеспечить безопасное размещение транспортного средства, чтобы оно не представляло опасности и не затрудняло движение, после чего сообщить об этом по телефону координатору автопарка и действовать в соответствии с рекомендациями
- Пользователь обязан незамедлительно предоставить транспортное средство в согласованное время и место для проведения технического обслуживания либо устранения последствий аварии или повреждения, при этом предоставление транспортного средства проходит в соответствии с условиями / соглашениями, указанными в договоре аренды
- Транспортное средство, предоставленное на плановое техническое обслуживание, ремонт или сервис, должно быть без груза. Если Пользователь предоставит транспортное средство с грузом, Fraikin и его субподрядчики не несут ответственности за повреждение или утрату груза, а также повреждение транспортного средства или его оборудования
- Пользователь каждый раз при обращении в сервис должен передать ключи от транспортного средства, свидетельство о регистрации, страховой полис, а также сервисную книжку и уведомить сервис, что автомобиль находится под управлением Fraikin
- Пользователь, получающий транспортное средство после окончания технического обслуживания на сервисе, должен подтвердить оказание услуги, получить ключи, свидетельство о регистрации, сервисную книжку и страховой полис.
- Оплата за все ремонты осуществляется по безналичному расчету, счет-фактура за услуги сервиса должна быть оформлена на Fraikin и отправлена непосредственно в Fraikin (исключения из этого права устанавливает только Координатор по вопросам сервиса Fraikin).

---

**ВНИМАНИЕ:** Запрещается снимать и менять маркировку транспортных средств, в том числе фирменные таблички с логотипом Fraikin, без устного и письменного согласия Fraikin.

Услуга Assistance предоставляется платно или бесплатно - на условиях, указанных в договоре аренды. Как правило, необходимость воспользоваться услугой Assistance возникает том случае, если транспортное средство не может перемещаться, в первую очередь, в случае:

- Невозможности передвижения транспортного средства, за исключением планового технического обслуживания или ремонта и/или замены расходных элементов
- Кражи транспортного средства, в том числе регистрационных знаков
- Ошибки при управлении транспортным средством (например, неподходящее топливо или его отсутствие, оставление ключей внутри автомобиля)
- ДТП (транспортное средство не может перемещаться самостоятельно).

В зависимости от выбранного Пользователем пакета услуг, услуга Assistance включает:

- ремонт транспортного средства на месте
- эвакуацию в сервисный центр
- подменный автомобиль



### Правила использования подменного автомобиля:

Подменный автомобиль может быть предоставлен Пользователю при наличии условий, указанных в договоре аренды. Как правило, подменный автомобиль не полагается в том случае, если транспортное средство обслуживается на сервисе в рамках обычных сервисных операций, связанных с плановым обслуживанием.

Период, в течение которого Пользователь может пользоваться подменным автомобилем, указывается в дополнительном соглашении.

Способ и место предоставления подменного автомобиля устанавливается в договоре аренды.

Подменный автомобиль должен быть возвращен чистым и с таким количеством топлива, с которым Пользователь его получил. Если количество топлива меньше, Fraikin может взыскать с Пользователя расходы в соответствии с положениями договора аренды. В случае, если транспортное средство имеет сильные загрязнения, то Пользователь должен оплатить расходы по уборке и мойке транспортного средства, а ответственность будет такая же, как в случае отсутствия топлива. Место и время возврата подменного автомобиля оговаривается с сотрудником Fraikin.

## Технический осмотр

- Для того, чтобы быть допущенным к участию в дорожном движении, каждое транспортное средство в соответствии с законом - правилами дорожного движения - должно пройти технический осмотр
- Срок очередного обязательного технического осмотра указан в паспорте транспортного средства (своевременное прохождение технического осмотра является обязанностью Пользователя)
- Координатор по вопросам сервиса Fraikin напоминает Пользователю о наступлении срока не менее, чем за две недели (как правило, за месяц)
- После напоминания о наступлении срока Пользователь в соответствии с порядком уведомления об обслуживании/ ремонте/аварии обязан сообщить обо всех неисправностях, которые могут помешать проведению технического осмотра
- Пользователь (или иное лицо, если это указано в Договоре аренды) предоставляет транспортное средство в то место и в то время, которое указывает Координатор по вопросам сервиса Fraikin
- Транспортное средство должно быть предоставлено для технического осмотра без груза, в случае предоставления транспортного средства с грузом технический осмотр проводится не будет.
- Стоимость прохождения технического осмотра транспортного средства оплачивает Fraikin (или иное лицо, если так указано в Договоре аренды).

## Тахограф

- В каждом транспортном средстве, оснащенном тахографом, Пользователь обязан использовать тахограф с действующей калибровкой /поверкой (срок указан на наклейке на стойке левой передней дверцы)
- Когда срок калибровки /поверки заканчивается, Пользователь обязан уведомить об этом по телефону Fraikin Assistance или непосредственно Координатора по вопросам сервиса Fraikin, с целью обновления калибровки / поверки тахографа.
- Расходы по калибровке /поверке тахографа оплачивает Fraikin (или иное лицо, если это указано в Договоре аренды).
- Пользователю категорически запрещается какое-либо вмешательство в механизм тахографа, а также ограничитель скорости.

## Огнетушитель

- В каждом транспортном средстве должен быть огнетушитель с действующим сроком поверки (с действующим сроком технического осмотра) - срок действия поверки указан на огнетушителе.
- Когда срок годности огнетушителя заканчивается, Пользователь должен уведомить об этом факте по телефону Fraikin Assistance или непосредственно Координатора по вопросам сервиса Fraikin для получения информации о способе переосвидетельствования или замены огнетушителя
- Расходы на технический осмотр или покупку огнетушителя оплачивает Fraikin (или иное лицо, если это указано в Договоре аренды).

## Замена шин (износ шин)

- Показателем необходимости замены шин является минимальная высота рисунка протектора, составляющая:
  - ✓ 2 мм для летних шин,
  - ✓ 4 мм для зимних или всесезонных (в том числе грузовых шин).
- В случае замены шин по причине износа необходимо каждый раз уведомлять об этом по телефону Fraikin Assistance, а затем подтвердить по факсу или электронной почте - в случае, если подтверждение требуется согласно Договору аренды, указав следующие данные:
  - ✓ регистрационный номер автомобиля
  - ✓ показания одометра
  - ✓ место замены
  - ✓ причина замены шины
  - ✓ имя и фамилию, а также контактный телефон лица, передавшего информацию
- Эксплуатационную замену шин Пользователь должен осуществлять только в указанных мастерских шиномонтажа, сотрудничающих с Fraikin
- Оплата всех услуг производится по безналичному расчету, замену шин в связи с износом оплачивает лицо, указанное в Договоре аренды.



## Сезонная замена (не относится к всесезонным шинам)

- Относится к замене летних шин на зимние или зимних на летние на транспортных средствах с допустимой общей массой до 3,5 тонн
- В случае необходимости сезонной замены (за исключением случаев, когда Пользователи уже имеют второй комплект шин в указанном сервисе и знают порядок и способ сезонной замены шин), Пользователь каждый раз должен уведомить об этом факте по телефону Fraikin Assistance, а затем подтвердить информацию по электронной почте или по факсу, в том случае, если подтверждение необходимо согласно условиям Договора аренды (за исключением установленных договором случаев), указав следующие данные:
  - ✓ регистрационный номер транспортного средства
  - ✓ показания одометра
  - ✓ желаемое место и время замены
  - ✓ имя и фамилия, а также контактный телефон лица, передавшего информацию
- Мы рекомендуем осуществлять сезонную замену шин до наступления сезона, чтобы избежать очередей на сервисе
- Пользователь должен осуществлять сезонную замену шин только на указанных шиномонтажных мастерских, сотрудничающих с Fraikin
- Оплата всех услуг производится по безналичному расчету, покупку шин и шиномонтаж оплачивает лицо, указанное в Договоре аренды
- В случае каких-либо сомнений любая информация будет предоставлена Fraikin Assistance по контактному номеру телефона Пользователя.



### Повреждение шины, авария шины

- Пользователь должен заменить поврежденное колесо на запасное колесо и продолжить движение
- Во все случаях необходимо связаться по телефону или по электронной почте с координатором автопарка, чтобы получить информацию о возможных способах ремонта, а также месте и времени ремонта.
- Любой ремонт/замену шин в случае, когда для этого необходим сторонний сервис, Пользователь должен осуществлять согласно указаниям Fraikin и в указанных мастерских шиномонтажа, сотрудничающих с Fraikin.
- Замену шин оплачивает лицо, указанное в Договоре аренды.

---

**ВНИМАНИЕ:** Рекомендуется, чтобы через 50 км пробега после каждого ремонта транспортного средства, особенно ремонта шин или колес, Пользователь проверил затяжку болтов.

## AdBlue - технология SCR/AdBlue

Все грузовые транспортные средства, оснащенные технологией SCR/AdBlue, соответствуют экологическим нормам Евро 4, Евро 5, Евро 6. Эта технология требует использования катализатора SCR, а также раствора мочевины высокого уровня чистоты - жидкости AdBlue (которая впрыскивается в выхлопную трубу перед катализатором SCR). Благодаря этой технологии двигатели имеют оптимальные характеристики, максимально используя энергию дизельного топлива и при этом снижая его расход до минимума. Для заправки AdBlue предназначен отдельный бак, в который заливается только жидкость AdBlue.

Данная технология защищает окружающую среду и способствует снижению расхода топлива (в среднем на 5-8 %), снижает расходы на содержание автомобиля и продлевает срок эксплуатации.



### Технология AdBlue требует, чтобы:

- При наполнении бака AdBlue использовались только чистые приспособления, (воронки, емкости и т.п.)
- Не допускалось (даже минимальное) загрязнение агента AdBlue каким-либо жиром (в том числе органического происхождения, например, дизельным топливом, маслом, смазками и т.п.) из-за риска серьезного повреждения системы AdBlue
- В случае повреждения системы AdBlue, в сервисе в присутствии водителя будет выполнен анализ агента AdBlue на наличие жира, в случае положительного результата лабораторного исследования пользователь будет полностью оплачивать ремонт (например, замену насоса, эвакуацию и т.д.)

**ВНИМАНИЕ:** ЗАПРЕЩАЕТСЯ использовать транспортное средство, оснащенное двигателем, соответствующим нормам Евро 4, Евро 5 и Евро 6, без добавления жидкости AdBlue.

- Обо всех технических проблемах, касающихся стекол, (особенно, если они повреждены или разбиты) каждый раз необходимо незамедлительно сообщать по телефону координатору автопарка, а затем подтверждать по электронной почте или по факсу - если необходимость такого подтверждения указана в Договоре аренды. Пользователь, связавшись по телефону с координатором автопарка, должен предоставить следующие данные:

- ✓ регистрационный номер транспортного средства
- ✓ актуальные показания одометра
- ✓ место, в котором находится транспортное средство
- ✓ описание проблемы (симптомы/ неисправности)
- ✓ контактный телефон водителя
- ✓ имя и фамилия лица, сообщившего о происшествии,
- ✓ контактный телефон лица, сообщившего о происшествии



- Любой ремонт и замену стекол Пользователь должен осуществлять только в сервисах, сотрудничающих с Fraikin, в соответствии с указаниями и информацией, полученной от сотрудников Отдела страхования и урегулирования убытков Fraikin
- О ремонте стекол с Пользователем договаривается указанный Fraikin сервис, уведомляя Пользователя о сроке и месте предоставления услуги
- В случае отсутствия возможности продолжать движение, Пользователь должен обеспечить безопасность транспортного средства, чтобы не представлял угрозу и помеху для дорожного движения, а затем сообщить об этом по телефону координатору автопарка, после чего действовать в соответствии с его рекомендациями или указаниями Координатора по вопросам страхования и урегулирования убытков
- Пользователь обязан незамедлительно предоставить транспортное средство в согласованный срок в указанное место.
- Каждый раз при обращении в сервис Пользователь должен передать ключи от транспортного средства, свидетельство о регистрации и страховой полис и уведомить сервис, что транспортное средство обслуживает Fraikin
- Пользователь, получающий транспортное средство после окончания сервисного обслуживания, подтверждает предоставление услуг, получает ключи, свидетельство о регистрации и страховой полис.
- Оплата за ремонт стекол производится по безналичному расчету, счет-фактура за услуги сервиса должна быть оформлен на Fraikin (исключения из этого права установлены в Договоре аренды)

**ВНИМАНИЕ:** В том случае, если кроме стекол повреждены также другие элементы транспортного средства, необходимо действовать в соответствии с инструкциями, приведенными в разделе **Страхование / Ущерб в результате ДТП.**

## Страхование / Ущерб в результате ДТП

- В случае наступления страхового случая, Пользователь обязан незамедлительно уведомить об этом Fraikin, сообщив об этом координатору автопарка по телефону, а затем подтвердив сообщение по электронной почте или факсу, если необходимость такого подтверждения указана в договоре.

	Уведомление по телефону Оператора службы Fraikin Assistance	Обращение в полицию	Медицинское освидетельствование
Ущерб во время движения КАСКО	ДА	ДА	
Ущерб во время движения ОСАГО	ДА	ДА	
Ущерб на парковке	ДА	ДА	
Кража со взломом, вандализм, кража деталей автомобиля	ДА	ДА	
Кража автомобиля	ДА	ДА	ДА <sup>(1)</sup>

*(1) В случае кражи в результате разбойного нападения (избиение).*

- Документы, необходимые при заявлении о страховом случае

	Ущерб во время движения	Ущерб на стоянке	Вскрытие, вандализм, кража элементов автомобиля	Кража автомобиля
Копия ПТС с обеих сторон	ДА	ДА	ДА	ДА
Копия вод. удостоверения с обеих сторон	ДА		ДА	ДА
Доверенность на автомобиль	ДА			ДА
Заполненный бланк заявления о страховом случае	ДА	ДА	ДА	ДА
Копия страхового полиса	ДА	ДА	ДА	ДА
Заявление о происшествии (если виновник известен)	ДА <sup>(2)</sup>	ДА <sup>(2)</sup>	ДА <sup>(2)</sup>	ДА
Справка из полиции или адрес отделения полиции (если полиция выезжала на место)	ДА <sup>(3)</sup>	ДА <sup>(3)</sup>	ДА <sup>(3)</sup>	ДА <sup>(3)</sup>
Подтверждение обращения в полицию	ДА	ДА	ДА	ДА
Комплект ключей	ДА	ДА	ДА	ДА
Результаты медицинского освидетельствования	ДА			ДА <sup>(1)</sup>
Заявление о трезвости (на бланке страховой компании)	ДА	ДА		

*(1) В случае кражи в результате разбойного нападения (избиения); (2) Виновник известен, полиция не выезжала; (3) Если виновник не известен, или не признают вину либо скрылся с места происшествия.*

**В случае ДТП без пострадавших\* или ДТП с пострадавшими\*\*** Пользователь обязан незамедлительно:

- Остановить транспортное средство на обочине.
- Если авария произошла на автомагистрали, нужно вместе с участниками ДТП съехать на специально оборудованную стоянку



- Обеспечить безопасность на месте происшествия:
  - ✓ включить аварийную сигнализацию
  - ✓ выставить знак аварийной остановки
  - ✓ 100 м - автомагистраль или федеральная трасса
  - ✓ 30-50 метров за городом
  - ✓ непосредственно за местом ДТП в городской черте, чтобы не создавать угрозы для дорожного движения и не увеличивать размеры ущерба
- Оказать первую помощь пострадавшим\*\*\* и вызвать по телефону 999 или 112 скорую помощь для предоставления профессиональной медицинской помощи, указав следующую информацию: что произошло, где случилось происшествие, когда случилось происшествие, сколько пострадавших, свое имя и фамилию, а также контактный телефон (если обстоятельства этого требуют)
- Уведомить полицию (обязательно в случае столкновения для владельцев полиса ОСАГО или при несчастном случае), передав следующую информацию: что произошло, где случилось происшествие, когда случилось происшествие, сколько пострадавших, свое имя, фамилию и контактный телефон.
- Обеспечить безопасность на месте ДТП, чтобы дать возможность полиции установить обстоятельства происшествия (сделать фото, определить участников и свидетелей происшествия, не собирать и не убирать предметы)
- Незамедлительно уведомить по телефону координатора автопарка и следовать его дополнительным инструкциям
- Обменяться с участником ДТП следующей информацией:
  - ✓ регистрационный номер, марка и модель транспортных средств, участвующих в происшествии,
  - ✓ серийный номер полиса ОСАГО и сведения о страховых компаниях участников происшествия
  - ✓ идентификационные данные водителя и владельца транспортного средства виновника (если им не является водитель транспортного средства и если имеется виновник)
- Проверить и разборчиво подписать «Совместное заявление о ДТП» в 2 экземплярах об обстоятельствах ДТП (бланк в кармашке на последней странице Руководства), а затем отправить [ru.service@fraikin.com](mailto:ru.service@fraikin.com) (рекомендуется отправить бланк в течение 24 часов с момента происшествия).

#### **В случае кражи или взлома транспортного средства Пользователь обязан:**

- уведомить полицию (получить полицейский протокол с места происшествия или записать данные подразделения полиции, которое ведет дело)
- немедленно уведомить по телефону [8 800 500 15 15] Оператора службы FPA и согласовать с ним порядок действий
- заполнить и разборчиво подписать заявление о происшествии и протокол полиции с места происшествия с данными подразделения, ведущего дело о краже /взломе (в течение 24 ч с момента происшествия), указав обстоятельства происшествия, после чего незамедлительно отправить копию по электронной почте или по факсу Fraikin [8 800 500 15 15] с целью уведомления об ущербе
- отправить в Fraikin ксерокопию удостоверения личности (всех страниц документа) и ксерокопию паспорта транспортного средства (всех страниц документа)
- снова по телефону согласовать с Fraikin дальнейший порядок действий

\* *ДТП без пострадавших - это дорожно-транспортное происшествие без пострадавших, ДТП с пострадавшими - это дорожно-транспортное происшествие, в котором пострадал или погиб как минимум один человек,*

\*\* *несчастный случай - это дорожно-транспортное происшествие, в котором пострадал или погиб как минимум один человек.*

\*\*\**если есть пострадавшие, первая помощь заключается в проверке дыхания и пульса, применении искусственного дыхания и/или массажа сердца (при отсутствии дыхания или сердечной деятельности), укладывании пострадавшего в безопасном положении, остановке кровотечения*

***ВНИМАНИЕ: Пользователь обязан сообщить об ущербе в течение 3-4 календарных дней с момента происшествия по телефону и электронной почте Оператору Fraikin Assistance. В случае отсутствия в документах уведомления об ущербе страховая компания может отказать в выплате страхового возмещения. В этом случае компенсировать неполученную страховую выплату будет Пользователь.***

## Заводское оснащение

- Каждое транспортное средство имеет базовое заводское оснащение, которое, в частности, включает аптечку первой помощи, знак аварийной остановки, запасное колесо, домкрат, баллонный ключ и светоотражающий жилет Fraikin
- При утрате, потере, повреждении какого-либо базового оснащения, Пользователь обязан в самое короткое время доукомплектовать его недостающими элементами или связаться по телефону с координатором автопарка либо Сервисом Fraikin, сообщив о факте потери или порчи, чтобы получить информацию о порядке и способе получения недостающих элементов оснащения.
- Расходы на восстановление недостающих элементов оснащения, утраченных или поврежденных по вине Пользователя, оплачивает Пользователь транспортного средства.

## Дополнительное оборудование

- Для любой замены элемента оснащения арендованного транспортного средства, в том числе дополнительного оборудования, или замены установленного на заводе оборудования, необходимо письменное согласие Fraikin. Согласовать с Fraikin нужно как предмет, так и способ монтажа.

## Маркировка автомобиля

- Каждое транспортное средство обозначено постоянными табличками из прочного материала (этикетками) Fraikin как спереди, так и сзади транспортного средства, а также по бокам, кроме того, дополнительной графической маркировкой - в том случае, если такая маркировка указана в договоре аренды
- В случае повреждения или потери какой-либо таблички или повреждения графической маркировки, Пользователь обязан незамедлительно сообщить об этом факте по телефону в Fraikin Assistance, чтобы получить информацию о порядке и способе восстановления или ремонта настоящей маркировки.

## Сверхнормативный износ автомобиля

- Пользователь несет полную ответственность за повреждение транспортного средства, не связанное с обычной эксплуатацией транспортного средства, или за эксплуатацию транспортного средства с нарушением: положений законодательства, рекомендаций производителя, Общих условий Договора аренды и процедур Арендодателя, а также за повреждения, не являющиеся страховыми случаями, либо за которые страховая компания отказалась выплачивать возмещение, указав на вину Пользователя или лиц, допущенных им к управлению транспортным средством.

***ВНИМАНИЕ: Fraikin уведомляет, что выполнение какого-либо сервисного обслуживания транспортных средств Fraikin, не соответствующего указанным выше правилам и указаниям, без уведомления и получения предварительного согласия Fraikin, может повлечь за собой ответственность Пользователя и возмещение им расходов, возникших в результате таких действий.***

## Заправка автомобиля

- Fraikin не выдает пользователю топливные карты для заправки транспортного средства.
- Следует использовать топливо хорошего качества, а также менять топливо в зависимости от сезона (прежде всего в зимний период следует использовать топливо, соответствующее погодной температуре).

## Выезд за пределы допустимой территориальной зоны

- Для изменения указанной в договоре аренды территориальной зоны, в пределах которой может перемещаться арендуемое транспортное средство, необходимо согласие Fraikin. Согласования с Fraikin в этой области включают все вопросы, касающиеся перемещения транспортного средства по дорогам, в том числе: сервисное обслуживание, страхование, эксплуатационные расходы, дорожные сборы и т.п.

## Окончание действия договора аренды

- Сроки и место возврата транспортного средства, указанные в договоре аренды, следует согласовать с сотрудником Сервиса Fraikin.
- Возвращаемое транспортное средство должно быть комплектным, не иметь так называемого брендинга, чистым внутри и снаружи, чтобы можно было оценить его техническое состояние.
- При возврате необходимо предоставить документы, аксессуары и устройства:
  - ✓ Все комплекты ключей (от транспортного средства и оборудования)
  - ✓ Свидетельство о регистрации истраховой полис
  - ✓ Сервисную книжку и Руководство Пользователя Транспортного средства
  - ✓ Инструкцию по эксплуатации транспортного средства
  - ✓ Инструкцию по эксплуатации магнитолы и устройств, установленных на автомобиле
  - ✓ Другие документы, предоставленные на транспортное средство (например, сертификат «L», сертификат ограничения скорости, санитарная книжка и т.п.)
  - ✓ Прочие аксессуары и устройства, полученные Пользователем при выдаче транспортного средства, а также которыми было дополнительно оснащено транспортное средство в процессе эксплуатации (если они являются собственностью Fraikin)
- Оценка технического состояния и окончательный расчет
  - ✓ В момент возврата транспортного средства происходит предварительная проверка транспортного средства лицом, принимающим транспортное средство. Описание технического состояния содержится в Акте Приёмки-сдачи, соответствие которого фактическому состоянию подтверждают: лицо, возвращающее транспортное средство, и лицо, принимающее транспортное средство
  - ✓ После сдачи транспортного средства производится тщательная проверка повреждений и несоответствий (если применимо) и расчет между Пользователем и Fraikin, который включает:
    - Отсутствие полного комплекта документов и оборудования
    - Различия между оговоренным в контракте и фактическим пробегом (если применимо)
    - Повреждения транспортного средства
    - Прочие вопросы, определенные в договоре аренды.

**ВНИМАНИЕ:** *Пожалуйста, забирайте из транспортного средства все личные вещи, которые не входят в оснащение транспортного средства.*

# Приложения

## Приложение № 1

### Процедуры эксплуатации транспортного средства - Сведения для Пользователя и Водителя

#### Водитель транспортного средства обязан:

- Перед эксплуатацией транспортного средства ознакомиться с инструкцией по эксплуатации транспортного средства Производителя
- При эксплуатации транспортного средства следовать всем рекомендациям Производителя в части эксплуатации и обслуживания (в том числе: соблюдение сроков прохождения планового технического обслуживания).
- Постоянно поддерживать транспортное средство в чистоте и исправном состоянии, уведомляя Fraikin обо всех неисправностях и необходимости сервисного обслуживания.

#### Обслуживание транспортного средства

1. Пользователь и водитель транспортного средства не имеют права модернизировать транспортное средство без уведомления и согласия Fraikin.
2. Водителю транспортного средства категорически запрещено осуществлять вмешательство в тахограф и ограничитель скорости.
3. Водитель транспортного средства обязан использовать топливо хорошего качества, а также менять топливо в зависимости от сезона (зимой заправляться зимним топливом).
4. Водитель транспортного средства обязан использовать жидкость AdBlue в транспортных средствах, оснащенных двигателями, соответствующими нормам Евро 5 и Евро 6 (а также в некоторых случаях Евро 4). Для заправки жидкости AdBlue предназначен отдельный бак, в который следует заливать только жидкость AdBlue.

#### *Эксплуатация транспортного средства без добавления жидкости AdBlue ЗАПРЕЩЕНА.*

5. Водитель транспортного средства должен выключать главный выключатель массы каждый раз после завершения рабочего дня, но не ранее чем через 90 секунд после выключения двигателя и зажигания, несоблюдение этого правила может привести к аварии электросети и невозможности запуска двигателя транспортного средства.
6. Если транспортное средство оснащено пневматической подвеской, водитель транспортного средства должен помнить о необходимости подъема транспортного средства в положение «для движения» перед троганьем. Необходимо помнить, что можно опустить транспортное средство для проезда под препятствием (мост, виадук и т.п.), но скорость транспортного средства после его опускания не должна быть больше 20 км/ч. После превышения этой скорости транспортное средство поднимается в положение «для движения».
7. Водитель транспортного средства должен использовать блокировку заднего моста только при движении в сложных условиях. Следует помнить об отключении блокировки во время движения в нормальных условиях.
8. В случае, если транспортное средство оснащено декомпрессионным тормозом (моторным) или ретардером, водитель транспортного средства должен свести к минимуму использование основного тормоза. Водитель транспортного средства должен снижать скорость транспортного средства в следующей последовательности:
  - ✓ с помощью моторного тормоза / ретардера,
  - ✓ с помощью выбора пониженной передачи (торможение коробкой передач),
  - ✓ с помощью основного тормоза.

#### *Такие действия снижают износ фрикционных элементов тормозной системы.*

9. Водитель транспортного средства не имеет право эксплуатировать транспортное средство с неисправными системами, которые напрямую влияют на безопасность движения (прежде всего тормозная система, двигатель, подвеска, шины и т.д.)

### **Документы транспортного средства**

1. Водителю транспортного средства запрещается оставлять свидетельство о регистрации и ключи от автомобиля в транспортном средстве на время своего отсутствия. Перечисленные выше предметы, а также другие ценные вещи не должны быть заметны и легко доступны для посторонних, даже во время нахождения водителя в автомобиле.
2. Водитель транспортного средства и Пользователь должны хранить сервисную книжку транспортного средства в выделенном для этого месте. Сервисную книжку необходимо каждый раз представлять сотруднику сервиса, принимающему транспортное средство во время посещения сервиса.

### **Дополнительное оснащение транспортного средства**

1. В транспортном средстве, оснащенном сигнализацией, водитель, покидая транспортное средство, каждый раз обязан активировать сигнализацию.
2. В случае, если транспортное средство оснащено магнитолой со съемной лицевой панелью, водитель транспортного средства обязан вынимать и забирать с собой лицевую панель, покидая транспортное средство. В случае кражи такой магнитолы водитель транспортного средства обязан докупить магнитолу к имеющейся панели, а при отсутствии такой возможности компенсировать стоимость покупки и установки новой магнитолы равнозначного класса и модели.

### **Маркировка транспортного средства**

1. Пользователю и водителю транспортного средства категорически запрещается демонтировать или закрывать (даже частично) постоянные таблички Fraikin из прочного материала, а также техническую маркировку транспортного средства, соответствующую требованиям правил дорожного движения.
2. В случае повреждения или утери постоянных табличек Fraikin из прочного материала (этикеток), находящихся на транспортном средстве, Пользователь обязан уведомить об этом факте Fraikin для восстановления маркировки транспортного средства,
3. Пользователь и водитель транспортного средства обязаны заботиться об рекламных материалах, находящихся на транспортном средстве, и в случае повреждения или порчи этих материалов уведомить об этом по телефону Fraikin.

### **Фургон транспортного средства**

1. Во время погрузки или выгрузки товара водитель транспортного средства должен предохранить дверцы фургона от повреждения и не повредить ими другие элементы.
2. Во время погрузки товара с помощью иных сторонних устройств водитель транспортного средства должен следить за тем, чтобы не были повреждены боковые стенки фургона.
3. После окончания погрузки или выгрузки товара водитель транспортного средства должен тщательно проверить, закрыты ли дверцы фургона, чтобы они не открылись самопроизвольно.
4. Водитель транспортного средства должен предотвратить перемещение товара, перевозимого в фургоне, чтобы он не повредил фургон.

### **Погрузочный подъемник**

1. Использовать погрузочные подъемники имеют право только лица старше 18 лет, которые овладели навыками управления и получили информацию по безопасной эксплуатации подъемника.
2. Перед использованием погрузочного подъемника оператор должен изучить документацию по эксплуатации и техническому обслуживанию, которую предоставил Производитель, и следовать содержащимся в ней указаниям.

3. Погрузочную платформу следует использовать при включенном двигателе транспортного средства. Если нет возможности запустить двигатель (погрузка/выгрузка в жилой зоне, прицеп/полуприцеп отцеплены от автомобиля/тягача), время работы подъемника не должно превышать полчаса, в случае более длительной эксплуатации подъемника повторный запуск двигателя транспортного средства может оказаться невозможным (из-за разряженного аккумулятора транспортного средства).
4. Запрещается использовать подъемник не по назначению.
5. Запрещается эксплуатировать платформу с превышением разрешенной нагрузки.
6. В случае складных подъемников запрещается въезжать на платформу вилочным погрузчиком.
7. Запрещается использовать складную платформу как продолжение ramпы, ее конец всегда должно опираться на неподвижное основание.
8. Запрещается поднимать и опускать людей на платформе за исключением ее оператора, если на платформе установлено ножное управление.
9. Запрещается осуществлять какую-либо переделку подъемника.

#### **Холодильная установка**

1. Оператор установки перед запуском устройства должен ознакомиться с инструкцией по эксплуатации.
2. Оператор установки оснащенной электроприводом должен включать установку при включенном двигателе транспортного средства. В противном случае, после длительного использования, т.е. после 3 часов работы агрегата, могут возникнуть проблемы с запуском двигателя транспортного средства (из-за разряженного аккумулятора).
3. Для холодильных установок с независимым двигателем внутреннего сгорания следует использовать только дизельное топливо.
4. Оператор установки, работающей от двигателя внутреннего сгорания, не должен использовать автоматическую функцию «Старт/Стоп», а также «Городской цикл» (значок черепахи на панели приборов), которая ограничивает обороты двигателя внутреннего сгорания, если имеется значительная разница между заданной и наружной температурой.
5. Оператор установки должен периодически запускать установку, если она не эксплуатируется, один раз в две недели, как минимум на 30 минут (также в зимний период), чтобы в дальнейшем обеспечить правильную работу установки.
6. Запрещается использовать холодильную установку не по назначению.
7. Запрещается осуществлять какие-либо переделки холодильной установки и систем охлаждения автомобиля.
8. Ремонт холодильной установки может осуществлять только квалифицированный технический персонал, попытки самостоятельного ремонта могут привести к поражению электрическим током или обморожению.

#### **Приложение № 2**

#### **Бланк извещения о ДТП (формуляр)**

*Счастливого пути,  
You drive, we care*



# Fraikin

YOU DRIVE, WE CARE

**Фрайкин Рус ООО**

Москва, ул. Бутлерова 17



[www.fraikinrus.ru](http://www.fraikinrus.ru)  
[ru.service@fraikin.com](mailto:ru.service@fraikin.com)