

Руководство для водителя **Driver's Guide**

FIBA Group



Оглавление / Content

Введение Introduction	3
Рекомендации Recommendations	5
Техническое обслуживание и ремонт Maintenance and repairs	7
Спектр услуг по ТО и ремонту List of maintenance and repair services	11
Замена и хранение шин Tires management	13
Помощь на дороге Road assistance	15
Страхование Insurance	17
Подменный автомобиль Replacement car	21
Возврат автомобиля Restitution	25

Уважаемый Клиент,

Поздравляем Вас с получением нового автомобиля и благодарим Вас за доверие к нашей компании!

Компания **Авто Партнерс** сделает всё возможное, чтобы автомобиль приносил Вам только удовольствие.

Мы обеспечим Вас **полным сервисным обслуживанием**, которое включает в себя набор услуг, позволяющий поддерживать автомобиль в отличном состоянии и тратить минимум времени на решение возможных проблем в процессе его эксплуатации.

Данное руководство описывает, как правильно пользоваться нашими услугами. Мы рекомендуем более подробно ознакомиться с Вашим Договором Аренды, чтобы знать точный перечень услуг, которые предоставляет Вам Авто Партнерс.

Будем рады ответить на Ваши вопросы, связанные с эксплуатацией автомобиля, по телефону:

+7 (495) 780 52 54

При наличии карты **РАТ** (в зависимости от Сервисного Пакета):
В случае аварии (ДТП), невозможности движения своим ходом, вандализма или кражи, звоните по телефону:

8 800 333 63 00 (выделенная горячая линия **AUTO PARTNERS Ass.**)

8 800 200 05 60 (прямой телефон **РАТ**)

0560 (мобильный телефон **РАТ**)

Во всех остальных случаях, связанных с эксплуатацией автомобиля, звоните или пишите непосредственно Вашему координатору парка (реквизиты для связи в прилагаемой визитке).

Dear Customer,

We congratulate you on the receipt of a new car and thank you for a trust to our company!

Auto Partners will do all that is possible to make a car bring you pleasure only.

We will provide you with full service which includes the set of services allowing to support the car in the excellent condition and spend minimum time to solve possible problems in the process of car exploitation.

This guide describes the best way to use these services. We recommend you to become more familiar with your Rental Agreement, to know the exact list of services offered to you from Auto Partners.

We are glad to answer your questions about use of a car on the following phones:

+7 (495) 780 52 54

If you have **Road Assistance Fellowship** cards (depending on the Service Pack):

In case of accident, immobilization, vandalism or theft, please dial:

8 800 333 63 00 (dedicated hotline AUTO PARTNERS Ass.)

8 800 200 05 60 (Road Assistance Fellowship direct number)

0560 (Road Assistance Fellowship number from mobile)

In all other cases related to the use of the car, please call or write directly to your fleet manager (contact information is in the attached business card).

Рекомендации

- ◆ Ознакомьтесь внимательно со всеми инструкциями и сервисной книжкой к транспортному средству и строго их выполняйте – это сэкономит Ваше время.
- ◆ Используйте топливо, рекомендованное инструкцией по эксплуатации автомобиля.
- ◆ Следите за датчиками на приборной панели.
- ◆ Всегда держите при себе и не оставляйте в автомобиле на время Вашего отсутствия свидетельство регистрации ТС, ключ от него, полис ОСАГО, доверенность на автомобиль.
- ◆ Оставляйте автомобиль закрытым в разрешенных и безопасных местах.
- ◆ Никогда не оставляйте внутри машины предметы, привлекающие внимание посторонних лиц.
- ◆ Не используйте автомобиль для буксировки другого автомобиля, для езды по бездорожью или не по назначению.

Что делать в случае:

- ◆ Аварии (ДТП)
- ◆ Поломки
- ◆ Утери или кражи документов на машину
- ◆ Кражи или попытки кражи автомобиля

Позвоните по телефонам Авто Партнерс, где Вы получите консультацию и помощь, исходя из ситуации, в которой Вы оказались.

Информация, содержащаяся в данном Руководстве, действительна на момент печати и включает описание всех сервисов, предоставляемых компанией Авто Партнерс. Чтобы получить обновленную информацию (изменение процедуры или номера телефона) и условия Вашего контракта, свяжитесь с лицом, отвечающим за автопарк в Вашей компании.

Practical advises

- ◆ Attentively familiarize with all instructions and service book to the vehicle and strictly follow them as this will save your time.
- ◆ Use petrol, recommended by instruction on exploitation of the car.
- ◆ Watch sensors on a device panel.
- ◆ Always have a registration certificate of the car, the key for the car, OSAGO policy, power of attorney for the car with you and do not leave these documents in the car during your absence.
- ◆ Leave the car closed in permitted and safe places.
- ◆ Never leave anything in the car that can be attractive for extraneous people.
- ◆ Do not use a car for towage of another car, for an off-road ride or inappropriately.

What you should do in case of

- ◆ Accident
- ◆ Breakdown
- ◆ Loss or theft of the vehicle's documents
- ◆ Theft or attempted theft

Call Auto Partner for consulting and help according to the situation.

Information given in this guide is valid at the moment of printing and describes all the services provided by Auto Partners. To get the latest updates (procedures, phone numbers) or the details of your contract, please contact the person responsible for the vehicle fleet in your company.

Техническое обслуживание и ремонт

Следуйте срокам регулярного технического обслуживания в инструкции по эксплуатации транспортного средства и срокам замены резины согласно Договору Аренды.

Никогда не превышайте сроков технического обслуживания во избежание утраты гарантии на транспортное средство.

Обслуживание в соответствии с пробегом и требованиями завода-изготовителя должно осуществляться у авторизованных дилеров, утвержденных Авто Партнерс.

В случае некорректного функционирования любых систем, приборов, органов управления и т.д. Вашего автомобиля незамедлительно проинформируйте Авто Партнерс.

Для посещения сервиса необходимо выполнить следующее:

Процедура:

- ◆ Проинформируйте Авто Партнерс за 1 неделю/500 км до даты технического обслуживания посредством заполнения **Customer Request Form** (Приложение 1), которую можно получить у Вашего сервис-менеджера Авто Партнерс, связавшись с ним по телефону +7 495 780 52 54. Контактная информация вашего сервис-менеджера указана в пакете документов на автомобиль.
- ◆ Подробно изложите Ваши пожелания и направьте заполненную **Customer Request Form** вашему сервис-менеджеру в Авто Партнерс или на **service@ap-ru.com**. В случае невозможности идентифицировать проблему, опишите обстоятельства ее возникновения и симптомы

проявления. Убедитесь, что сервисные работы одобрены Авто Партнерс, самостоятельно ничего не оплачивайте.

- ◆ **Авто Партнерс организует Вам необходимое обслуживание** на одной из станций технического обслуживания официального дилера.
- ◆ По Вашему прибытию на станцию предоставьте **Свидетельство о Регистрации, Сервисную Книжку и Доверенность на право управления автомобилем**. Дилер осуществит весь необходимый ремонт и/или технический осмотр без какой-либо предоплаты.
- ◆ Когда все необходимые работы будут выполнены, **проверьте и подпишите счет** с детальным описанием всех проделанных работ. Проверьте, чтобы в **сервисной книжке** были сделаны все необходимые отметки, и заберите Вашу машину. Счет на оплату предоставленных услуг будет отослан непосредственно в офис **Авто Партнерс**

Maintenance and repairs

Follow the terms of regular technical service in the instruction on exploitation of the vehicle and terms of tire change according to the Rental Agreement.

Never exceed the terms of technical service in order to avoid the loss of guarantee on the car.

Service in accordance with a run and requirements of factory-manufacturer must be carried out on the authorized dealers ratified by Auto Partners.

In case of the improper functioning of any systems, devices, operating control, etc. of your car immediately inform Auto Partners. To visit the service you must do the following:

Procedure:

- ◆ Inform Auto Partners 1 week / 500km before the date of technical maintenance by filling in **Customer Request Form** (Appendix 1) that you may get from your Auto Partners service-manager. Contact information of your service-manager is in documents package for the vehicle.
- ◆ Describe your requests in details and send it to your service-manager in Auto Partners or on **service@ap-ru.com**. If you have difficulties to identify the problem, describe the circumstances in which it occurs and the symptoms. Make sure that service works are approved by Auto Partners and pay nothing yourself.
- ◆ **Auto Partners will organize necessary service for your car** at one of the official dealers' service stations.

- ◆ Upon your arrival to the service station, hand over **the registration certificate, the service book and power of attorney for the vehicle**. The dealer will organize all required repairs and/or technical check without any pre-payment.
- ◆ When all the necessary service is completed, **check and sign the invoice** describing details of all the work done.
- ◆ Make sure that all necessary marks were made in the **service book** and take your car. All the invoices will be sent directly to **Auto Partners**.

Спектр услуг по ТО и ремонту

Полное техническое обслуживание включает:

- ◆ **Регулярное ТО** в соответствии с рекомендациями производителя (включая регулярную смену масла и дополнительный долив масла);
- ◆ Неограниченные по количеству и частоте **ремонтные работы при условии соблюдения правил эксплуатации автомобиля** (работа, замена изнашиваемых частей и испорченной электроники).

Техническое обслуживание НЕ включает:

- ◆ Топливо, присадки;
- ◆ Мойку (кроме мойки, включенной в регулярный сервис), чистку салона, ремонт проколотых шин, парковку;
- ◆ Все ремонтные работы, связанные с повреждениями, вызванными авариями, кражами, возгоранием или форс-мажорными обстоятельствами;
- ◆ Все ремонтные работы, связанные с **неправильной эксплуатацией а/м**, невыполнением рекомендаций производителя или нарушением правил эксплуатации (отсутствие масла или необходимого уровня технологических жидкостей, вождение с включенными датчиками аварийных сигналов и т.д.);
- ◆ Обслуживание и установку дополнительных аксессуаров, не входящих в контракт с **Авто Партнерс**.

Авто Партнерс рекомендует Вам проверять уровень масла и жидкостей перед длительной поездкой или при каждой дозаправке топливом, но не реже интервала рекомендованного производителем,

List of maintenance and repair services

The maintenance includes:

- ◆ **Regular periodic maintenance** as per manufacturer instructions (including regular oil change and in-between oil additions);
- ◆ Unlimited in amount and frequency **Mechanical repairs**, in case of normal use of the vehicle (manpower, replacement of wearing parts or defective electric accessories).

The maintenance does not include

- ◆ Fuel, additives;
- ◆ Washing (except the washing made during regular services), interior cleaning, puncture repair, parking;
- ◆ All repair linked to the damage caused by accident, theft, fire or force majeure;
- ◆ All repair linked to the **abnormal use** of the vehicle, non-observance of the manufacturer instructions or improper use (lack of oil or necessary level of technical liquid, drive with the alert light on, etc.);
- ◆ Maintenance and installation of specific additional accessories not included in the contract with Auto Partners.

Auto Partners advises you to check level of oil and all the liquid levels before long ride or every refueling but not less than interval recommended by the car manufacturer.

Замена и хранение шин

Эта услуга подразумевает **сезонную замену шин**, а также **замену шин по мере износа** при условии их нормального использования.

Мы предлагаем Вам широкий выбор шин крупнейших компаний-производителей, согласно бюджету, заложенному в платеж аренды.

Процедура:

- ◆ **Сезонная замена шин производится в период: на летние шины – с 15.04 по 15.05; на зимние шины – с 15.10 по 15.11;**
- ◆ **Авто Партнерс проинформирует о начале сезонной замене шин, указав поставщиков которые будут производить замену;**
- ◆ **За 1 неделю** до предполагаемой даты шиномонтажа запишитесь на услугу непосредственно у поставщика;
- ◆ **Необходимая замена будет произведена по Вашему прибытию на станцию;**
- ◆ **Когда все работы будут выполнены, проверьте и подпишите счет** с подробным описанием проведенных работ;
- ◆ **Заберите автомобиль. Счет будет отправлен непосредственно Авто Партнерс.**

Для Вашей безопасности регулярно проверяйте давление в шинах и износ протектора (глубина протектора должна быть не менее 2 мм для легкового автомобиля).

Tires management

This service provides you with the **seasonal tire change** and the replacement of tires in accordance with normal use.

We offer you a wide range of tire brands according to the budget put in rental payment.

Procedure:

- ◆ **Seasonal tire change is made in the period: into summer tires - from 15.04 till 15.05, into winter tires - from 15.10 till 15.11;**
- ◆ Auto Partners will inform about the beginning of the seasonal tire change, indicating the suppliers who will produce the tire change;
- ◆ **1 week before the** planned tire change date sign up for the tire change service directly at the supplier;;
- ◆ Necessary change will be produced on your arriving to the station;
- ◆ When the service is completed, **check and sign the invoice** describing all the work performed;
- ◆ Receive your vehicle. The invoice will be sent directly to Auto Partners.

For your safety, regularly check the pressure and wear out of your tires (a depth of protector must be no less than 2 mm for the light vehicle).

Помощь на дороге (при наличии Карты РАТ)

Авто Партнерс осуществляет 24-часовую помощь на дороге, обеспечивая Вам техническую поддержку, консультацию, решение административных вопросов и эвакуацию.

Просто наберите на один из номеров:

8 800 333 63 00 (выделенная горячая линия AUTO PARTNERS Ass.)

8 800 200 05 60 (прямой телефон РАТ)

0560 (мобильный телефон РАТ)

Авто Партнерс предпримет все необходимые действия в зависимости от ситуации.

В случае **аварии** мы в сотрудничестве с партнером РАТ (Российское Автомобильное Товарищество) и страховой компанией:

- ♦ **Свяжемся** со страховой компанией и ГАИ;
- ♦ **Организуем** необходимый ремонт на месте, если это возможно, или эвакуацию на станцию технического обслуживания официального дилера;
- ♦ Если необходимо и если это включено в Ваш сервисный пакет, приедем на место и **обеспечим координацию** всех административных процедур и техническую поддержку.

В случае **поломки** мы:

- ♦ **Организуем** ремонт на месте, если это возможно, или эвакуацию на одну из станций технического обслуживания дилера.

Горячая линия
AUTO PARTNERS Ass
8 800 333 63 00



Road Assistance (if you have RAF card)

Auto Partners operates 24 hours a day to provide you with technical support, consultancy, help with administrative procedures and car recovery.

Just dial one of the following numbers:

8 800 333 63 00 (dedicated **AUTO PARTNERS** Ass.)

8 800 200 05 60 (Road Assistance Fellowship direct number)

0560 (Road Assistance Fellowship direct number from mobile)

Auto Partners will make all the necessary arrangements according to the situation.

In case of an **accident** we will make the following in collaboration with Russian Automobile Fellowship partner and insurance company:

- ◆ **Contact** the Insurance company and the Road Police;
- ◆ **Organize** technical repairs on the place, if it is possible, or towing to an authorized dealer repair center;
- ◆ If necessary and included in the contract, we attend on site and **coordinate** the administrative procedure and the technical assistance.

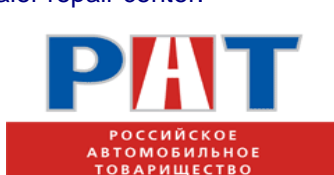
In case of **breakdown** we will:

- ◆ **Organize** the repairs on-site when possible or the towing of the vehicle to an authorized dealer repair center.

AUTO PARTNERS Ass.

Hotline

8 800 333 63 00



Страховой случай

Наше предложение включает также **полный страховой пакет**, включающий ОСАГО и КАСКО.

Внимание: оформляйте все страховые случаи безотлагательно!

Процедура:

В случае аварии или попытки кражи:

- ◆ Немедленно свяжитесь с милицией по телефону 02 и с Вашим координатором автопарка в Авто Партнерс по телефону +7(495) 780 52 54 или с горячей линией AUTO PARTNERS Ass. по телефону 8 800 333 63 00, 8 800 200 05 60 или 0560 (при наличии Карты РАТ);
- ◆ Не убирайте автомобиль с места ДТП, не перемещайте предметы, имеющие отношение к происшествию, до прибытия инспектора ГИБДД;
- ◆ **Включите аварийную световую сигнализацию**, выставите знак аварийной остановки, вызовите инспектора ГИБДД по 02 или 112 для всех сотовых операторов
- ◆ При необходимости наши специалисты проконсультируют Вас на месте ДТП, вызовут инспектора ГИБДД, а при необходимости "скорую помощь" или эвакуатор.
- ◆ **Получите письменный акт о происшествии (копия протокола) и официальной справкой из ГИБДД (форма №154);**
- ◆ Получите информацию об участниках аварии;
- ◆ В течение трех рабочих дней заявите о ДТП в страховую компанию;

ВНИМАНИЕ!!!

Если Ваш страховой пакет не включает полис КАСКО и согласно официальной справки из ГИБДД Вы не являетесь виновником происшествия, при первом обращении в страховую компанию **Вы обязаны предоставить копию Рамочного Договора Аренды с целью перечисления страховой премии на счет Вашей компании.**

- ◆ **Не начинайте ремонтные работы до того, как будет произведена оценка ущерба и дано разрешение представителем страховой компании.**

В случае кражи:

- ◆ Немедленно свяжитесь с полицией по телефону 02 и с Вашим координатором автопарка в Авто Партнерс по телефону +7(495) 780 52 54 или с горячей линией AUTO PARTNERS Ass. по телефону 8 800 333 63 00, 8 800 200 05 60 или 0560 (при наличии Карты РАТ), со страховой компанией;
- ◆ Вызовите представителя органов МВД;
- ◆ Незамедлительно предоставьте в Авто Партнерс все регистрационные документы на автомобиль (свидетельство о регистрации, талон ГТО, полис ОСАГО и доверенность) и полный комплект ключей;
- ◆ Обеспечьте Авто Партнерс письменным актом о происшествии и официальной справкой из МВД (форма №3).

В любом случае, свяжитесь с Авто Партнерс по телефону +7(495) 780 52 54 для получения инструкций по оформлению дела в страховой компании.

Insurance

Also Auto Partners offer **full insurance package including** Third Party Liability and CASCO.

Attention: make out all accidents urgently!

Procedure:

In case of an **accident or attempted theft:**

- ◆ Contact immediately **the police (02) and your fleet manager in Auto Partners at +7(495) 780 52 54 or AUTO PARTNERS Ass.Hotline 8 800 333 63 00, 8 800 200 05 60 or 0560 (if you have Road Assistance Fellowship card);**
- ◆ **Do not move the vehicle** and objects relating to the accident until the arrival of police inspector;
- ◆ **Switch on the light alarm system**, put the sign of accident stop, call for GIBDD inspector on 02 or 112 for all mobile operators.
- ◆ If necessary, our specialists will consult you in place of the accident and will call for GIBDD inspector, and if necessary, call for "first-aid" or towing.
- ◆ **Get written act about an accident (copy of protocol) and official certificate from GIBDD (form №154);**
- ◆ Get information about the participants of the accident;
- ◆ During three working days declare about the accident to an insurance company;
- ◆ Repairs work must not begin until **the insurer's representative has inspected the damage and given permission for invoicing.**

ATTENTION!!!

If your insurance package does not include an insurance policy KASKO and according to the official certificate from the traffic police you are not guilty for the accident, at the first visit to the insurance company **you must provide a copy of the General Rental Agreement for organizing transfer of insurance compensation on the account of your company.**

- ◆ **Do not start a repair work before the damage is assessed and the representative from the insurance company gave the permission.**

In case of **theft**:

- ◆ Immediately contact **the police (02) and your fleet manager in Auto Partners at +7(495) 780 52 54 or AUTO PARTNERS Ass. hotline 8 800 333 63 00, 8 800 200 05 60 or 0560 (if you have Road Assistance Fellowship card), with insurance company;**
- ◆ Call the representative person from the Ministry of Internal Affairs (MIA);
- ◆ Return to **Auto Partners** all registration documents for a car (registration certificate, technical inspection talon, policy of OSAGO and power of attorney) and **complete set of keys;**
- ◆ Provide Auto Partners with written act about an accident and official certificate from MIA (form №3).

In any case contact Auto Partners at **+7(495) 780 52 54 to receive assistance for the administrative procedure at the insurance company.**

Подменный автомобиль

Если в Ваш контракт включена данная услуга и Ваш автомобиль не пригоден к эксплуатации (в связи с поломкой или аварией) на срок, указанный в Вашем Договоре, Авто Партнерс обеспечит Вас подменной машиной.

Процедура:

- ◆ Позвоните сотруднику Вашей компании, отвечающему за сотрудничество с Авто Партнерс, укажите срок, необходимый для ремонта автомобиля;
- ◆ Контактное лицо в Вашей компании передаст Ваш запрос в Авто Партнерс;
- ◆ Подменный автомобиль должен быть возвращен в место, согласованное с Авто Партнерс, как только Ваш автомобиль будет готов к дальнейшей эксплуатации.

Replacement car

According to the contract to which your company has subscribed and if your vehicle is not available (due to breakdown or accident) Auto Partners will provide you with a replacement vehicle.

Procedure:

- ◆ Call the contact person in your company who is responsible for cooperation with Auto Partners mentioning the estimated duration of the repairs
- ◆ The contact person in your company will transmit your request to Auto Partners
- ◆ The replacement car must be returned at a time and place agreed with Auto Partners as soon as your original car is ready for use again.

Топливная карта

Если ваша компания подписала соглашение на эту услугу, Вы получите карточку, позволяющую Вам заправиться на станции компании – поставщика.

Процедура:

- ◆ Предоставьте Вашу карту на АЗС
- ◆ Заправьте автомобиль
- ◆ **Проверьте чек и сохраните его**

В случае утери или кражи топливной карты немедленно сообщите в Авто Партнерс для блокировки карты.

Fuel Card

If in your company signed an agreement for this service, you will get a card allowing you to fuel on the fuel station of the supplier company.

Procedure:

- Give your card at the fuel station
- Fuel the car
- **Check the receipt and save it**

In case of loss or theft of the fuel card immediately notify Auto Partners to block the card.

Возврат автомобиля

Процедура:

- ◆ За три недели до окончания Вашего контракта с Вами свяжется представитель **Авто Партнерс** для **организации возврата Вашего автомобиля** и, согласно договоренности, доставки Вам нового;
- ◆ Автомобиль должен быть возвращен **со всеми аксессуарами и дополнительным оборудованием, ключами, сервисной книжкой и всеми документами**;
- ◆ При возврате автомобиля **Вы заполните и подпишете акт о возврате** с описанием состояния автомобиля. Подписание этого акта будет являться **основанием для прекращения выплат по аренде**.

Restitution

Procedure:

- ◆ Three weeks before the end of your contract, you will be contacted by Auto Partners **to organize the restitution of your vehicle**. And if agreed, this will be synchronized to the delivery of your new vehicle;
- ◆ The vehicle must be returned **with all options and accessories, all sets of keys, the service book and the documents**;
- ◆ Upon restitution, **you will complete and sign an Acceptance Certificate** with a description of the condition of the car. The signature of this Certificate will **terminate the invoicing** of the rental agreement.

Приложение 1

Заявка на ТО и ремонт

ООО «АВТО ПАРТНЕРС»		CUSTOMER REQUEST FORM	
Company name/наименование компании		request date/дата запроса	
plate №/регистрационный №		driver name/Ф.И.О.водителя	
Model/ марка/модель		region/province/город/область	
mileage/пробег		cell phone # /мобильный № тел.	
e. del.date/время сдачи т/c.		work phone #/раб. телефон №	
(M) MAINTENANCE/сервисное обслуживание		(A) ACCIDENT/происшествие	
Short description of the maintenance request/короткий комментарий по характеру обслуживания		accident area, type of the accident/описание происшествия (тип, место, при каких обстоятельствах)	
(T) TYRES/сезонная замена резины		(O) OTHER/другое	
delivery region/province, dimension, type /пункт назначения, размеры, тип.		short description of the request/ короткий комментарий	

Согласование: please e-mail toservice@ap-ru.com +7 (495) 780 52 54

Отправьте заявку Вашему координатору парка в Авто Партнерс

Для заметок