

# Руководство по возврату автомобиля



**БАЛТИЗ**

## **Уважаемый пользователь!**

Перед вами памятка по возврату автомобилей в ООО «Балтийский лизинг». Содержание памятки основано на международных стандартах возврата автомобилей из долгосрочной аренды, адаптированных к условиям российского рынка. Памятка подробно описывает возможные повреждения автомобиля и способствует их корректной классификации.

Мы стремимся к тому, чтобы затраты на эксплуатацию автомобилей, находящихся в операционной аренде, были минимизированы как для арендатора, так и для «Балтийского лизинга». Надеемся, что разработанная памятка будет этому способствовать.

На обороте вы найдете привычный инструмент, с помощью которого сможете самостоятельно определить типологию некоторых повреждений ещё до предвозвратного осмотра.



Памятка по возврату включает в себя самые распространённые примеры повреждений авто, получаемых при его эксплуатации. Если вы не нашли подходящего описания повреждения, обнаруженного при осмотре, оно классифицируется по общим критериям, указанным в этой памятке, разделе «часто задаваемые вопросы», а также в договоре аренды.

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>СЛОВАРЬ</b> .....	<b>4</b>
<b>ПРОЦЕДУРА ВОЗВРАТА АВТОМОБИЛЯ</b> .....	<b>6</b>
<b>КЛАССИФИКАЦИЯ ПОВРЕЖДЕНИЙ</b> .....	<b>8</b>
<b>ШИНЫ, КОЛЁСНЫЕ ДИСКИ И КОЛПАКИ</b> .....	<b>8</b>
<b>СТЁКЛА, ЗЕРКАЛА И ПРИБОРЫ     ОСВЕЩЕНИЯ / ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ</b> .....	<b>10</b>
<b>САЛОН И БАГАЖНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ</b> .....	<b>15</b>
<b>ПОВРЕЖДЕНИЯ ДЕТАЛЕЙ КУЗОВА</b> .....	<b>18</b>
<b>ДРУГИЕ НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ</b> .....	<b>24</b>
<b>ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ</b> .....	<b>26</b>

# СЛОВАРЬ

**ПОВРЕЖДЕНИЕ** – нарушение исправности автомобиля вследствие влияния на него внешних воздействий, превышающих уровни, установленные в нормативно-технической документации.



**Стандартное (допустимое) повреждение** – Повреждение, которое не влияет на использование автомобиля по назначению и (или) на её долговечность, но отражается на внешнем товарном виде. Повреждение, которое возникает при правильных (с соблюдением рекомендаций завода-изготовителя) эксплуатации или хранении автомобиля.



**Нестандартное (недопустимое) повреждение** – Повреждение, возникшее в результате нештатной ситуации (ДТП, воздействие внешних сил и т.п.), а также при нарушении правил эксплуатации.

**ЛКП** – сплошное покрытие, полученное в результате нанесения одного или нескольких слоев лакокрасочного материала на окрашиваемую поверхность.

**ЦАРАПИНА** – несквозное повреждение конструктивного элемента небольшой глубины с ровными краями без отделения части материала, длина которого превышает его ширину.

**ВМЯТИНА** – изменение геометрии конструктивного элемента автомобиля по части или всей площади его поверхности в виде углубления круглой или овальной формы со сглаженными краями без разрывов поверхности элемента (вдавленное место).

**СКОЛ** – полное отделение незначительного по площади фрагмента основного материала от поверхности детали. Особым видом скола является скол ЛКП – незначительное по площади отделение фрагмента ЛКП без повреждения материала детали.

**ДЕФОРМАЦИЯ** – любое нарушение размеров и очертаний кузова, которое возникает вследствие какого-либо физического воздействия на автомобиль.

**ОТСЛОЕНИЕ** – разделение многослойных материалов, из которых изготовлены конструктивные элементы автомобиля, на несколько слоев.

**ПРОКОЛ** – сквозное отверстие малой величины, как правило, круглой формы.

**СКВОЗНАЯ КОРРОЗИЯ** – разрушение металла по всей толщине детали в результате химического или физико-химического взаимодействия с окружающей средой.

**СЛЕД СКВОЗНОЙ КОРРОЗИИ** – признак, косвенно указывающий на наличие сквозной коррозии (например, разрушение лакокрасочного покрытия металлической детали изнутри, без повреждения его поверхностного слоя, подтеки ржавчины).

**ТРЕЩИНА** – узкое сквозное или несквозное повреждение конструктивного элемента автомобиля, длина которого превышает его ширину.

**СМЕЩЕНИЕ** – нарушение взаимного положения конструктивных элементов, не предусмотренное его конструкцией.

**ЗАЛОМ** – изменение геометрии конструктивного элемента автомобиля в виде его сгибания вверх, вниз или назад.

**ОТРЫВ** – отделение фрагмента конструктивного элемента автомобиля.

**РАЗРУШЕНИЕ** – разделение конструктивного элемента на несколько мелких частей или полная потеря им формы и свойств.

**РАЗРЕЗ** – сквозное или несквозное узкое повреждение в основном линейной формы, длина которого превышает его ширину, в мягких материалах (например резина, ткани).

**ДЕФЕКТ** – несоответствие части автомобиля установленным требованиям нормативно-технической документации завода-изготовителя вследствие ошибок конструирования, нарушения технологического процесса производства либо ремонта или правил эксплуатации.

**ИЗНОС** – потеря стоимости объекта оценки вследствие его эксплуатации или длительного хранения.

# ПРОЦЕДУРА ВОЗВРАТА АВТОМОБИЛЯ

## ПРЕДСТАВИТЕЛИ КОМПАНИИ «БАЛТИЙСКИЙ ЛИЗИНГ»

fleet@baltlease.ru

+7 (812) 670 90 80, доб. 451, 497, 554

● **При возврате автомобиля представителю «Балтийского лизинга» вам необходимо иметь следующие документы:**

- общегражданский паспорт
- оригинал доверенности выданной арендатором
- свидетельство о регистрации автомобиля
- полис ОСАГО автомобиля или его копию

● **Автомобиль должен быть возвращён:**

- в чистом виде
- в технически исправном состоянии

● **С автомобилем должны передаваться те принадлежности, аксессуары и элементы дополнительного оборудования, которые были выданы при подписании актов осмотра и проверки соответствия автомобиля. Например:**

- инструкция по эксплуатации автомобиля
- сервисная книжка автомобиля с отметками о прохождении технического обслуживания согласно требованиям производителя автомобиля
- набор автомобилиста (аптечка, знак аварийной остановки, огнетушитель)
- запасное колесо или шинный ремонтный комплект
- домкрат, балонный ключ, секретные гайки крепления колёс
- колпаки на колёса и пр.
- ключи зажигания
- брелоки сигнализации и доп. оборудования

- **При возврате автомобиль проходит общую диагностику на сертифицированной СТО и осматривается представителем «Балтийского лизинга», который заполняет акты осмотра и проверки соответствия.**

Возврат автомобиля и окончание действия договора аренды подтверждают подписанные акты осмотра и проверки соответствия, а также акт о добровольном возврате имущества. Акты содержат данные об автомобиле, его комплектности, зафиксированных повреждениях и их классификации. Если автомобиль возвращён повреждённым и /или некомплектным, что подтверждается актом осмотра и проверки соответствия, данные об автомобиле и его повреждениях передаются в независимую экспертную компанию, которая производит расчет стоимости восстановительного ремонта и компенсации за повреждённое/ утерянное (нестандартные повреждения) оборудование автомобиля.

## КЛАССИФИКАЦИЯ ПОВРЕЖДЕНИЙ

### ШИНЫ, КОЛЁСНЫЕ ДИСКИ И КОЛПАКИ

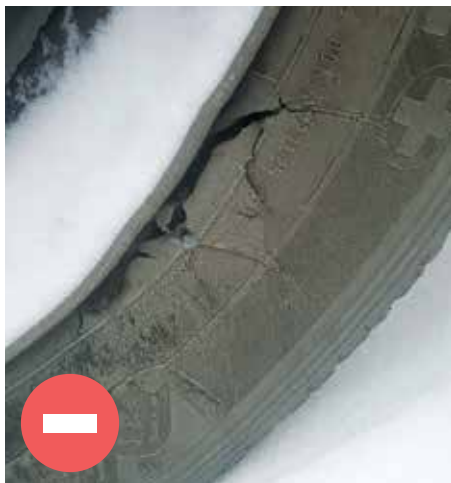
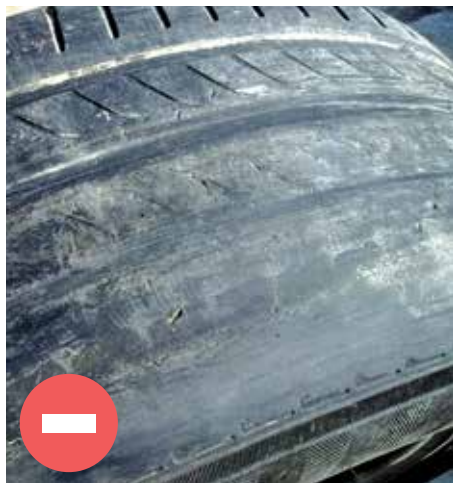
В этом разделе представлены примеры часто встречающихся повреждений шин, колесных колпаков и дисков.

#### СТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

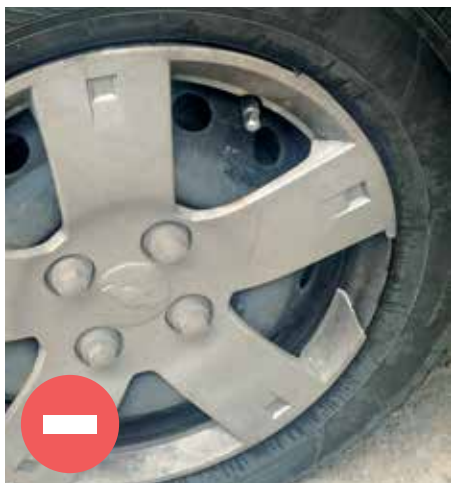
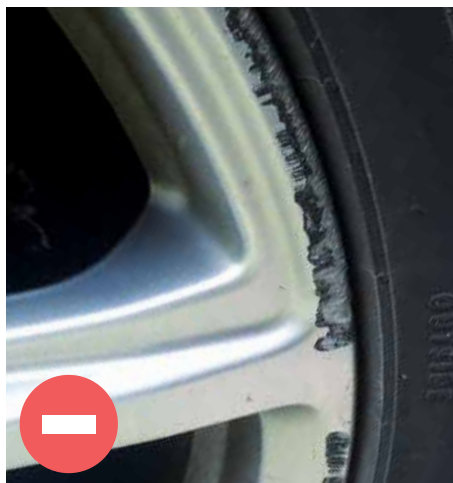


**Царапины, повреждение (отслоение) ЛКП колпаков колес. Деформация и царапины (кроме трещин) стальных колёсных дисков.**

## НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ



**Несоответствие протектора шин** требованиям безопасности дорожного движения. Повреждения протектора шин, борта, боковин – грыжи, порезы, проколы и т.п.



**Трещины** стальных колёсных дисков. **Деформация** литых дисков, колпаков колёс.

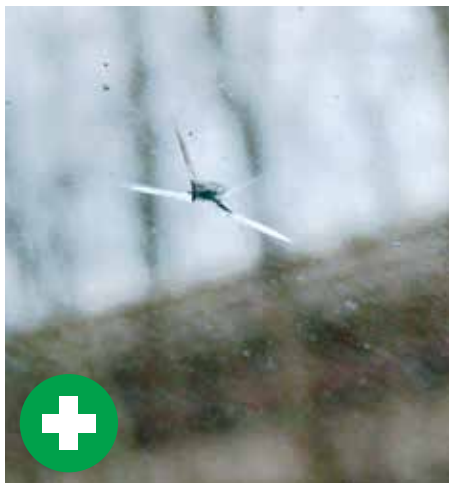
# СТЁКЛА, ЗЕРКАЛА И ПРИБОРЫ ОСВЕЩЕНИЯ / ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ

В этом разделе представлены примеры распространенных повреждений стекол, зеркал и приборов освещения / предупреждения.

## СТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ



**Царапины** на окрашенных корпусах зеркал (не более одной на элемент) при длине царапины менее 50 мм и ширине менее 5 мм.



**Сколы** на ветровом, боковых стёклах, заднем стекле, а также на приборах освещения и предупреждения.

## СТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ



**Царапины** на стеклах, сигнальных и осветительных приборах.

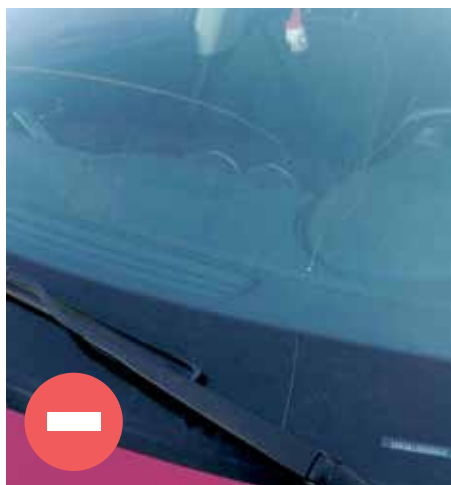


**Поломка щётки** стеклоочистителя.

## НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ



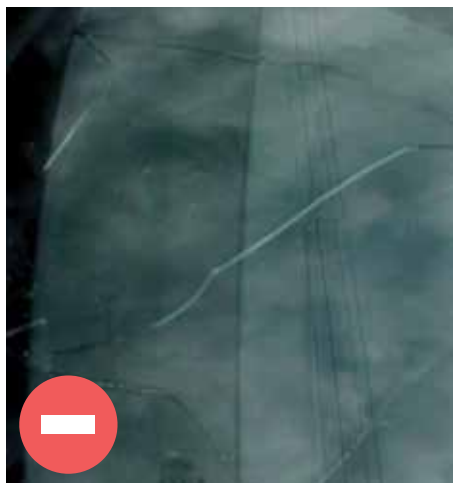
**Повреждения** ветрового, боковых стёкол, заднего стекла: сквозные (в т.ч. с трещинами, которые начинают образовываться в месте повреждения) или диаметром более 5 мм.



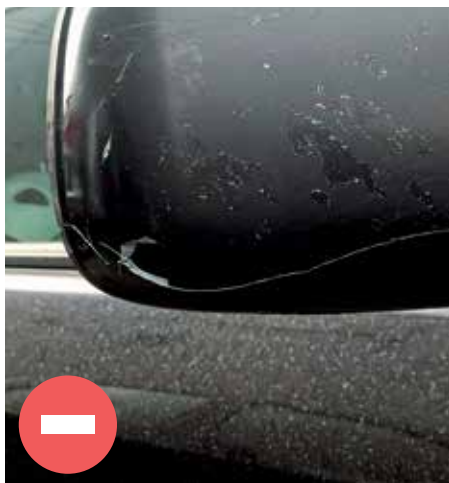
## НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ



**Многочисленные царапины стёкол**, полученные, например, в результате неправильной работы щёток стеклоочистителя.

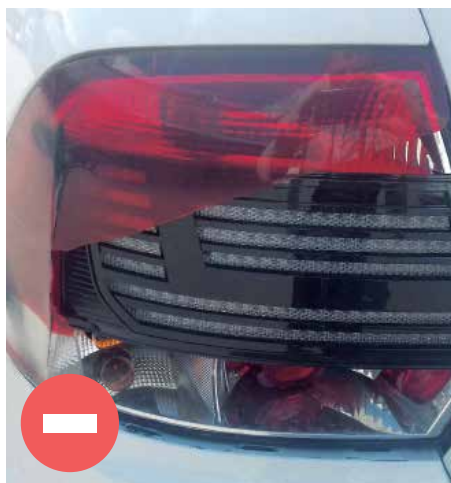
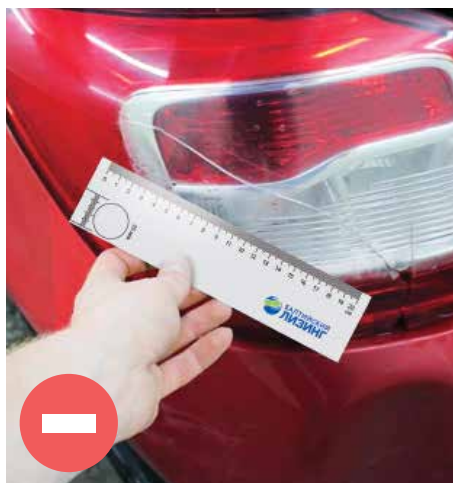


**Трещины** ветрового, боковых стёкол, заднего стекла независимо от места и размера.



**Многочисленные царапины** на окрашенных корпусах зеркал или царапины длиной более 50 мм

## НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ



**Повреждения приборов** внешнего освещения, световой сигнализации (фары, светоотражатели, фонари) – деформация и пр.



**Поломки элементов крепления** приборов внешнего освещения, запотевание из-за нарушения герметичности вследствие внешних/ внутренних повреждений корпуса и пр.

## НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ



**Отсутствие частей** или **деформация** корпусов внешних зеркал бокового вида или их зеркальных элементов.

# САЛОН И БАГАЖНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ

В разделе представлены примеры часто встречающихся повреждений салона, а также багажного отделения.

## СТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

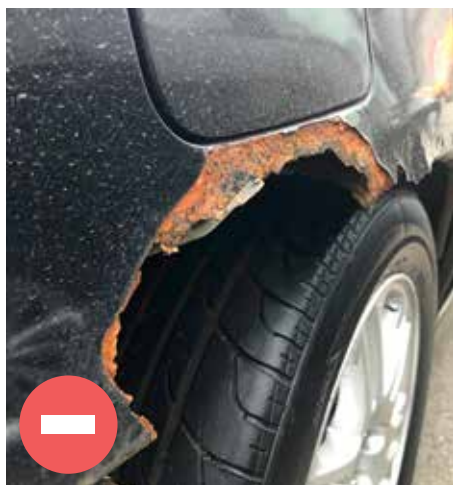


**Коррозия** (не сквозная) и **царапины** внутренних поверхностей грузовых отсеков лёгких коммерческих автомобилей, независимо от количества и размера.

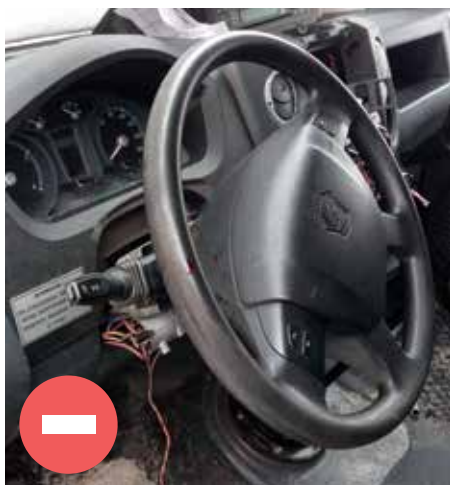


**Повреждения** салонных и багажных ковров.

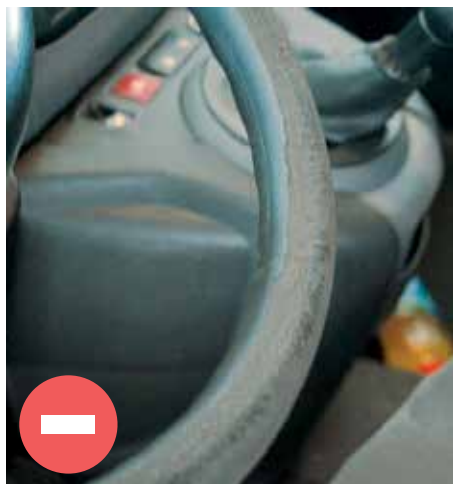
## НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ



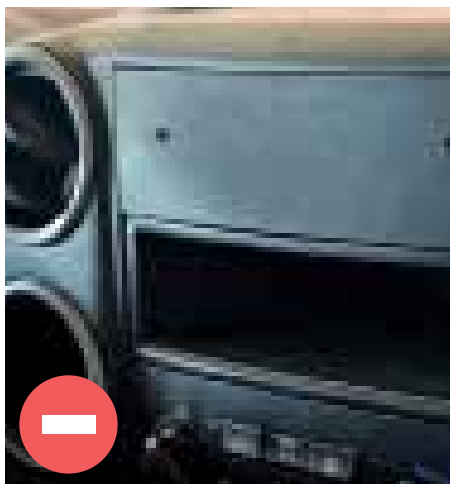
Сквозная **коррозия**, **деформация** внутренних поверхностей кузовных деталей легковых и лёгких коммерческих авто, включая багажный отсек.



Многочисленные **царапины**, а также **деформация** элементов отделки салона (передняя консоль, панели дверей, и пр.).

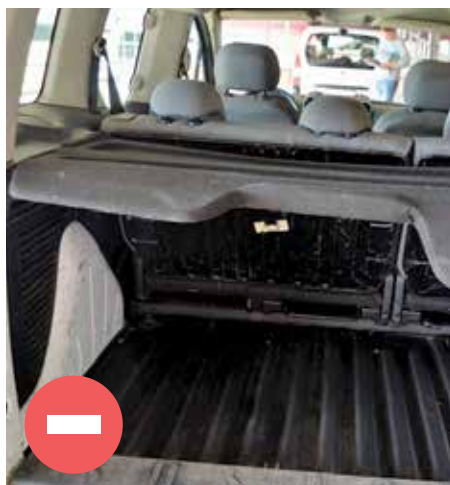


**Повреждение** или **поломка** жестких элементов отделки салона.

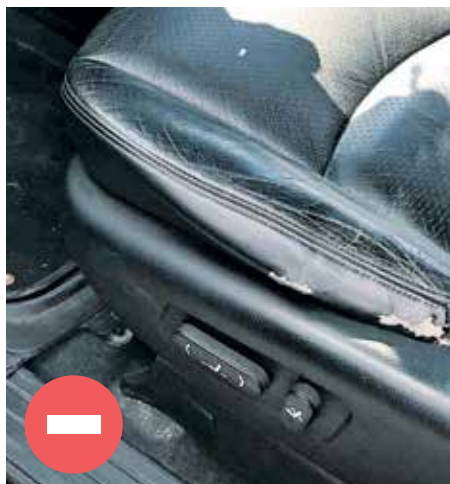


**Повреждения**, вызванные установкой дополнительного оборудования.

## НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ



**Повреждения** деталей багажного отделения и мягких обивок салона (потолок, ковры, полки багажные и пр.) – загрязнения; деформация.



**Повреждения** деталей багажного отделения и мягких обивок салона (потолок, ковры, полки багажные и пр.): следы прожогов, разрезы и пр.

# ПОВРЕЖДЕНИЯ ДЕТАЛЕЙ КУЗОВА

В этом разделе содержатся примеры часто встречающихся повреждений деталей кузова.

## СТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ



**Не удаляемые полировкой** и не достигающие материала основы **царапины** размером менее 25 мм в длину и 5 мм в ширину, не более одной на деталь.



**Единичные притёртости и царапины** неокрашенных пластиковых кузовных деталей (накладок бамперов, молдингов, корпусов зеркал и пр.) без деформации основного материала детали.

## СТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ



**Сколы** без вмятины.



**Вмятины** диаметром менее 25 мм не более одной на деталь.

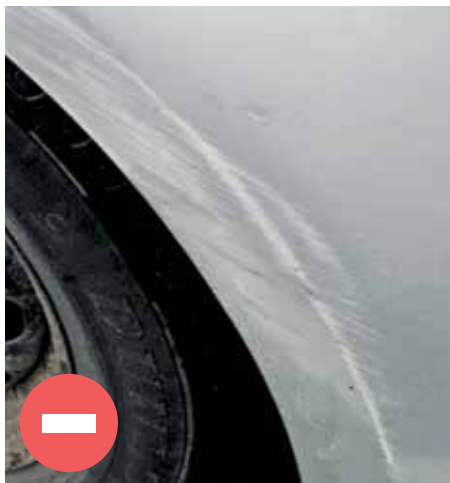


**Отслоения ЛКП**, появившиеся в результате естественного износа (сколы, пескоструйное воздействие и др.).

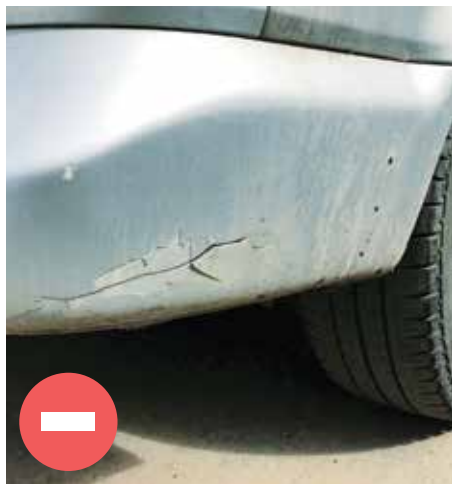


**Царапины** длиной менее 100 мм, которые устраняются полировкой.

## НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

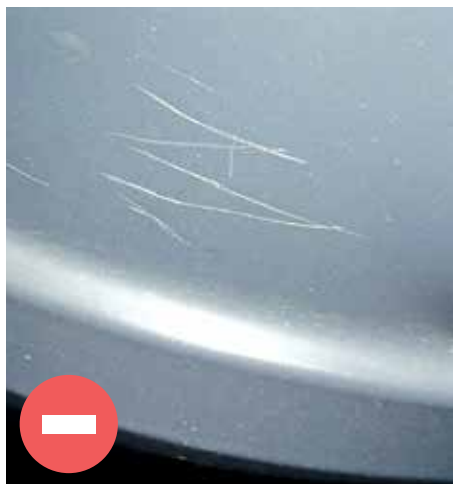


**Царапины** длиной более 100 мм, включая как требующие покраски, ремонта, так и устраняемые с помощью полировки.

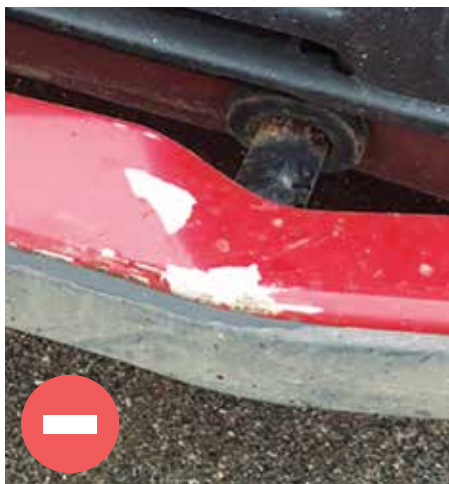


**Деформация** кузовных деталей, включая единичные вмятины диаметром более 25 мм или многочисленные (более 2х на деталь) вмятины вне зависимости от их размера.

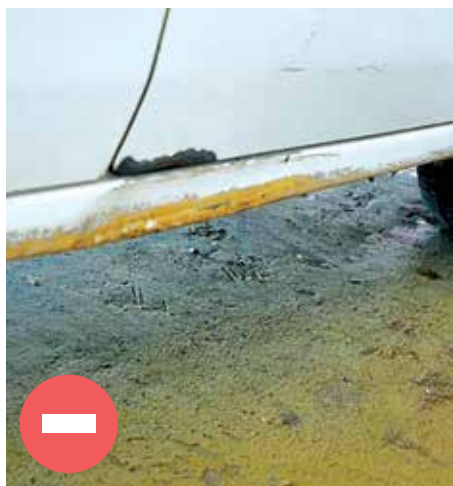
## НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ



**Царапины**, достигающие основы материала кузовной детали, вне зависимости от размера.



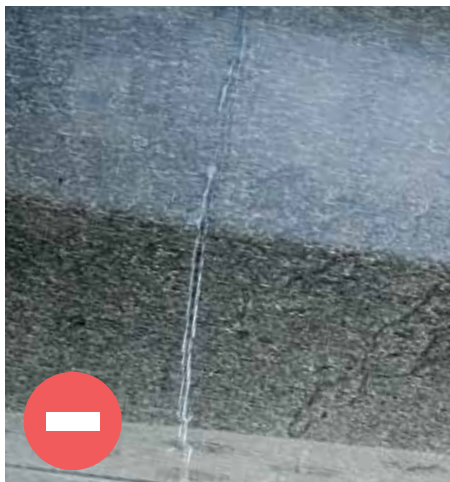
**Повреждения ЛКП** диаметром более 5 мм, а также сколы с вмятиной.



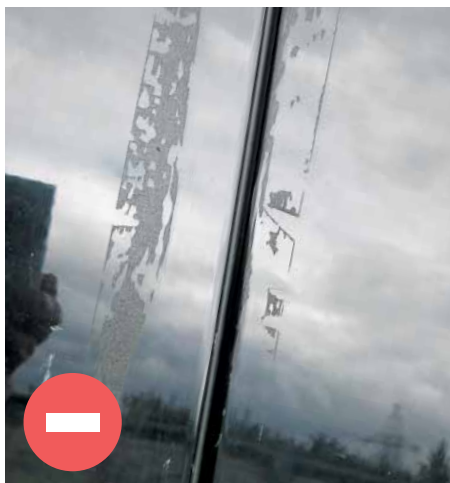
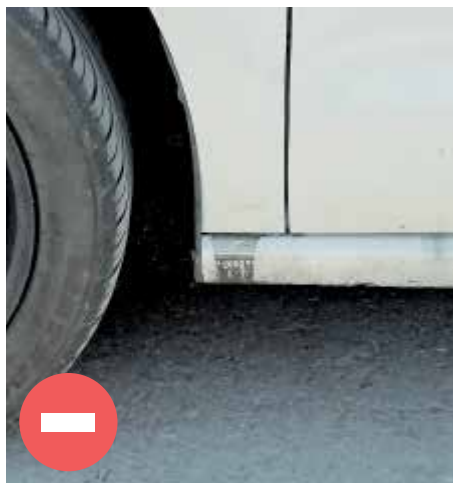
**Отслоение ЛКП** (с коррозией или без неё) при наличии следов прочих повреждений (на самом элементе или смежных с ним элементах), послуживших причиной отслоения.



## НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ



**Загрязнения деталей кузова**, требующие восстановления поверхности ЛКП путем окрашивания или очистки с применением специальных средств (в т.ч. «выцветание кузовных элементов»).



**Пятна** от битума, следы наклеек, оставшиеся следы клея после снятия наклеек и пр.

## НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ



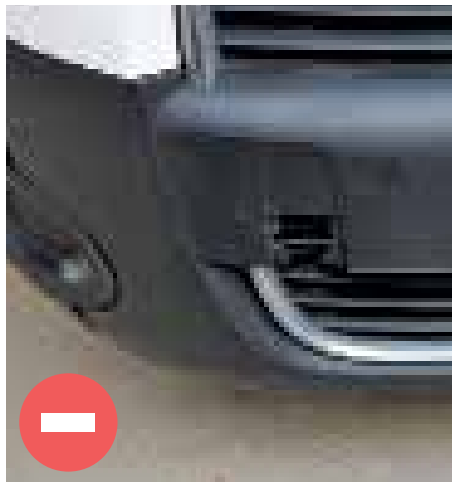
**Поломки, трещины, многочисленные царапины** неокрашенных пластмассовых кузовных деталей.

## ДРУГИЕ НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

В разделе содержатся примеры часто встречающихся нестандартных повреждений: поломка, отсутствие, некорректная установка элементов салона, кузова, дополнительного оборудования, следы некачественного ремонта\* и пр.

\*Следы некачественного ремонта (отслоение краски или подтёки, отслоение ЛКП после окраски, визуальная разница в цвете кузовных деталей, «паутинки» и пр.) признаются нестандартными повреждениями для ООО «Балтийский лизинг»\*

### НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

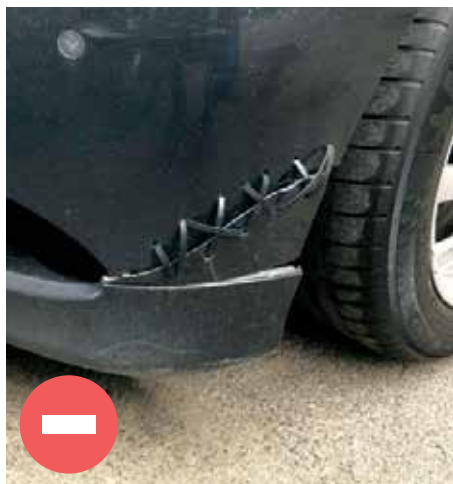


**Отсутствие, поломка** декоративных элементов кузовных деталей.



**Отсутствие** или **деформация** заводских шильд и эмблем.

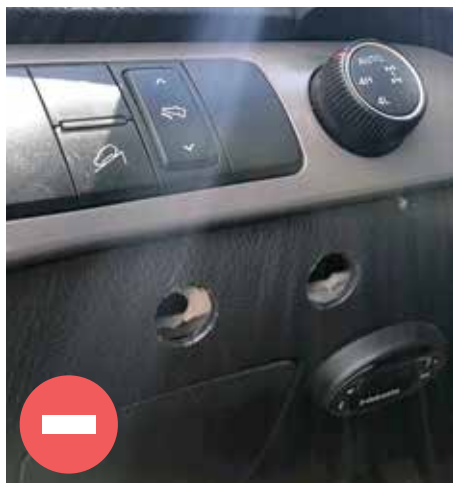
## НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ



**Некорректная установка** деталей кузова и салона, поломка креплений деталей.



**Следы кустарного ремонта.**



**Следы от демонтажа** аксессуаров и дополнительного оборудования. **Поломка, некорректная установка** деталей салона.



# ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

## Как снизить затраты на компенсацию повреждений?

При бережном уходе за автомобилем, при оперативном оповещении арендодателя и страховой компании о случаях повреждений или неисправностях автомобиля затраты на компенсацию повреждений можно снизить или вообще избежать их. Важно бережно относиться к автомобилю, оповещать арендодателя обо всех неисправностях в нем.

## Нужно ли следить за износом протектора шин?

Следить за износом протектора необходимо и для вашей безопасности, т.к. от состояния шин зависит тормозной путь, ваш комфорт. По условиям договора аренды шинный сервис может быть полным или ограниченным. Если сервис полный, то при возврате автомобиля износ протектора шин не фиксируется в акте возврата. В случае ограниченного шинного сервиса в обязанности клиента входит контроль за износом шин, и он должен вернуть автомобиль с шинами, которые соответствуют требованиям безопасности дорожного движения, как то остаточная высота протектора зимних шин должна быть более 4 мм, летних шин более 1,6 мм.

## Если на автомобиле, который находился у нас в аренде, было установлено дополнительное оборудование, и после его демонтажа перед возвратом компании останутся следы установки /повреждения, какая может быть ответственность за это?

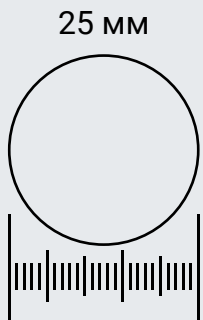
По договору аренды установка дополнительного оборудования должна быть согласована с арендодателем ответственными лицами арендатора. Арендатор несёт полную ответственность за сохранность автомобиля при установке такого оборудования и будет обязан возместить ущерб в случае демонтажа оборудования, повлёкшего повреждения автомобиля.

## Что делать, если при возврате автомобиля я не передал второй комплект резины? Можно его вернуть позже? И в какие сроки?

Принадлежности и аксессуары, которые по каким-либо причинам не были переданы при возврате автомобиля, в течение трёх рабочих дней после возврата могут быть доставлены на площадку «Балтийского лизинга».



# БАЛТЛИЗ



[baltlease.ru](http://baltlease.ru)  
8 800 222 0 555

ООО «Балтийский лизинг»