



ИНСТРУКЦИЯ

ПРИ ДТП, ПОЛОМКЕ, ЭВАКУАЦИИ И СТРАХОВОМ СЛУЧАЕ

Дата утверждения: 10.07.2026 г.



— avtodom-yug.ru —

КРАТКАЯ АВАРИЙНАЯ СХЕМА

При любом происшествии:

Остановитесь

Прекратите движение или использование неисправного оборудования, если продолжение создает опасность либо может увеличить повреждение.

Обеспечьте безопасность людей

При наличии пострадавших, пожара, дыма, запаха газа или топлива, угрозы взрыва либо иной непосредственной опасности вызовите экстренные службы по номеру **112**.

Сообщите Арендодателю

Позвоните по согласованному номеру и направьте письменное сообщение с местоположением, описанием происшествия, фотографиями и известными обстоятельствами.

Зафиксируйте происшествие

Сфотографируйте место, автодом, повреждения, приборную панель, участников, транспортные средства и окружающую обстановку, если это можно сделать безопасно.

Не совершайте несогласованных действий

Не ремонтируйте автодом, не разбирайте оборудование, не выбирайте сервис, не заказывайте эвакуатор и не перемещайте автодом, кроме случаев, когда действие обязательно по закону, предписано компетентными службами либо необходимо для устранения непосредственной опасности.

Сохраните все материалы

Не удаляйте переписку, фотографии и видеозаписи. Сохраните документы, чеки, извещения, постановления, сведения об участниках, свидетелях, службах, эвакуаторе и сервисной организации.

1. Область применения Инструкции

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок действий Арендатора и допущенных водителей при возникновении происшествия, связанного с автодомом, его движением, остановкой, техническим состоянием, оборудованием, документами, ключами или переданным имуществом.

1.2. При любом происшествии Арендатор или допущенный водитель обязан:

- а) прекратить опасное движение или использование оборудования;
- б) остановить автодом в безопасном месте, если это возможно;
- в) обеспечить безопасность пассажиров и третьих лиц;
- г) вызвать экстренные или компетентные службы, если этого требуют обстоятельства или законодательство;
- д) принять разумные и безопасные меры для предотвращения увеличения вреда;
- е) уведомить Арендодателя;
- ж) зафиксировать обстоятельства происшествия;

з) сохранить автодом, документы, ключи, оборудование и полученные материалы.

1.3. При непосредственной угрозе жизни или здоровью людей первоочередными являются:

- а) вывод людей из опасной зоны;
- б) вызов экстренных служб;
- в) оказание доступной первой помощи;
- г) выполнение указаний спасателей, медицинских работников, полиции и иных компетентных служб.

Арендодатель уведомляется при первой безопасной возможности.

1.4. При обращении к Арендодателю Арендатор сообщает:

- а) место происшествия или геолокацию;
- б) дату и примерное время;
- в) краткое описание произошедшего;
- г) наличие пострадавших или непосредственной опасности;
- д) видимые повреждения;
- е) возможность или невозможность дальнейшего движения;
- ж) какие службы вызваны;
- з) какое решение требуется от Арендодателя.

1.5. После телефонного разговора Арендатор направляет письменное сообщение, позволяющее подтвердить сообщенные обстоятельства и полученные указания.

1.6. До получения письменного согласования Арендатору запрещается:

- а) продолжать движение при сомнении в его безопасности;
- б) ремонтировать или разбирать автодом и оборудование;
- в) заказывать эвакуатор или буксировку;
- г) самостоятельно выбирать сервис;
- д) согласовывать стоимость ремонта или ущерба;
- е) признавать денежные требования третьих лиц от имени Арендодателя;
- ж) подписывать **от имени Арендодателя** документы, признавать его денежные обязательства, отказываться от его требований или иным способом распоряжаться правами Арендодателя без соответствующего полномочия.

1.7. Отсутствие ответа Арендодателя не означает согласия.

Если связи нет, а промедление создает непосредственную угрозу жизни или здоровью людей, риск пожара, взрыва, утраты автодома либо существенного увеличения ущерба, допускаются только минимально необходимые меры для устранения такой угрозы. Арендодатель уведомляется сразу после восстановления связи.

1.8. Арендатор обязан сообщать достоверные фактические обстоятельства. Неизвестная причина неисправности, размер ущерба или виновность участника не должны указываться как установленные факты.

1.9. Фото-, видео- и иная фиксация выполняется только тогда, когда она не создает опасности человеку.

1.10. Порядок оплаты ущерба, ремонта, эвакуации, хранения и иных расходов настоящей Инструкцией не определяется. Эти вопросы регулируются договором аренды, Тарифами, Порядком внесения, удержания и возврата обеспечительного платежа и подтверждающими документами.

2. Дорожно-транспортное происшествие

2.1. При ДТП водитель обязан:

- а) немедленно остановить автодом;
- б) включить аварийную сигнализацию;
- в) выставить знак аварийной остановки;
- г) не перемещать относящиеся к ДТП предметы;
- д) соблюдать меры безопасности при нахождении на проезжей части;
- е) установить наличие пострадавших;
- ж) действовать в соответствии с настоящим разделом.

2.2. Если имеются погибшие, пострадавшие либо сомнения в отсутствии вреда здоровью, водитель обязан:

- а) вызвать 112;
- б) принять доступные меры первой помощи;
- в) выполнять указания экстренных служб;
- г) записать данные очевидцев;
- д) ожидать сотрудников полиции, кроме случаев, когда закон требует иных неотложных действий.

2.3. Если вред причинен только имуществу, водитель обязан до перемещения транспортных средств сфотографировать:

- а) их взаимное положение;
- б) дорогу, разметку, знаки и неподвижные ориентиры;
- в) все видимые повреждения;
- г) следы и предметы, относящиеся к ДТП;
- д) государственные регистрационные знаки.

Если автодом препятствует движению других транспортных средств, проезжая часть освобождается после необходимой фиксации.

2.4. Оформление ДТП без сотрудников полиции допускается только при одновременном соблюдении двух условий:

- а) такое оформление разрешено законодательством об ОСАГО;
- б) Арендодатель предварительно письменно согласовал европротокол.

При сомнении, разногласиях, пострадавших, повреждении иного имущества, участии более двух транспортных средств либо невозможности связаться с Арендодателем водитель сообщает о ДТП в полицию.

2.5. Водитель обязан получить сведения:

- а) о другом водителе;
- б) о владельце транспортного средства;
- в) о водительском удостоверении;
- г) о транспортном средстве и его государственном регистрационном знаке;
- д) о страховщике и полисе ОСАГО;
- е) о свидетелях;
- ж) о поврежденном имуществе и его владельце.

2.6. Водитель обязан правдиво сообщать обстоятельства ДТП, но не вправе без согласия Арендодателя:

- а) соглашаться с окончательным размером ущерба;
- б) передавать или принимать деньги как полное урегулирование;
- в) подписывать расписку об отсутствии претензий;

- г) признавать требования от имени Арендодателя;
- д) обещать оплату ремонта или ущерба.

2.7. Перед подписанием схемы, извещения, объяснения или иного документа водитель обязан:

- а) прочитать документ полностью;
- б) проверить дату, время, место и данные участников;
- в) проверить схему и перечень повреждений;
- г) внести замечания при неполноте или ошибке;
- д) не подписывать незаполненный документ;
- е) получить свой экземпляр документа, а если документ не выдается на месте — сфотографировать его и выяснить порядок и срок получения копии..

2.8. После ДТП запрещается употреблять алкогольные, наркотические, психотропные или иные одурманивающие вещества до проведения освидетельствования либо принятия уполномоченным лицом решения об освобождении от него.

2.9. После оформления ДТП водитель направляет Арендодателю:

- а) фотографии и видеозаписи;
- б) сведения участников и свидетелей;
- в) извещение о ДТП;
- г) документы полиции;
- д) номер зарегистрированного обращения;
- е) сведения о местонахождении и состоянии автодома.

2.10. Продолжение движения после ДТП допускается только при отсутствии законного запрета, очевидной технической опасности и после согласования с Арендодателем.

3. Поломка или техническая неисправность

3.1. При появлении аварийного индикатора, сообщения на приборной панели, перегрева, утечки, необычного звука, запаха, вибрации, ухудшения управления, повреждения шины или иной неисправности водитель обязан:

- а) прекратить движение, если продолжение может быть опасным;
- б) остановиться в ближайшем безопасном месте;
- в) включить аварийную сигнализацию;
- г) выключить двигатель или неисправное оборудование, если это необходимо и безопасно;
- д) уведомить Арендодателя;
- е) не возобновлять движение до получения указаний.

3.2. Арендатор направляет Арендодателю:

- а) геолокацию;
- б) фотографию приборной панели целиком;
- в) крупную фотографию индикатора или сообщения;
- г) фотографию или видео видимого повреждения;
- д) описание звука, запаха, вибрации или изменения управления;
- е) сведения о том, работает ли двигатель и возможно ли безопасно переместить автодом.

3.3. До согласования запрещается:

- а) многократно запускать двигатель;

- б) сбрасывать ошибки;
- в) отключать аккумулятор;
- г) вскрывать бачки горячих или находящихся под давлением систем;
- д) доливать технические жидкости, кроме разрешенных Правилами эксплуатации случаев;
- е) заменять колесо или шину;
- ж) буксировать автодом;
- з) привлекать постороннего мастера;
- и) продолжать движение в надежде, что неисправность исчезнет.

3.4. При повреждении шины или колеса водитель обязан безопасно остановиться и не продолжать движение на поврежденной или спущенной шине. Замена колеса, вызов шиномонтажа или эвакуация согласовываются с Арендодателем.

3.5. При заправке ненадлежащим топливом водитель обязан:

- а) прекратить заправку;
- б) не запускать двигатель;
- в) не включать зажигание, если это может привести к поступлению топлива в систему;
- г) не перемещать автодом своим ходом;
- д) сохранить чек;
- е) сфотографировать колонку;
- ж) незамедлительно уведомить Арендодателя. Сообщить вид и примерное количество залитого топлива Арендодателю и действовать только по согласованию с Арендодателем.

Если ошибка обнаружена после запуска двигателя, необходимо безопасно остановиться, выключить двигатель и не запускать его повторно.

3.6. При неисправности оборудования жилого модуля Арендатор прекращает использование соответствующего оборудования, выключает его штатным способом и уведомляет Арендодателя.

Разбирать оборудование или многократно включать его для проверки запрещается.

3.7. Если неисправность сопровождается дымом, огнем, запахом газа, топлива или горелой проводки, применяется специальный раздел настоящей Инструкции об опасной ситуации.

3.8. Продолжение движения допускается только при одновременном соблюдении следующих условий:

- а) движение не запрещено законодательством;
- б) отсутствует непосредственная опасность;
- в) неисправность не может увеличить повреждение;
- г) Арендодатель письменно согласовал дальнейшее движение и место следования.

При ухудшении состояния водитель обязан остановиться независимо от ранее полученного согласования.

4. Пожар, дым, запах газа или топлива и иная опасная ситуация

4.1. Настоящий раздел применяется при пожаре, дыме, запахе газа, топлива или горелой проводки, искрении, опасном нагреве, значительной утечке, попадании воды на электрическое оборудование, затоплении и иной ситуации, создающей непосредственную угрозу людям или автодому.

4.2. При возникновении опасной ситуации Арендатор или водитель обязан:

- а) остановить автодом, если он находится в движении;

- б) выключить двигатель или оборудование, если это можно сделать безопасно;
- в) вывести людей из автодома и опасной зоны;
- г) вызвать экстренные службы по номеру 112;
- д) предупредить находящихся рядом лиц;
- е) уведомить Арендодателя при первой безопасной возможности.

4.3. Спасение людей имеет безусловный приоритет перед спасением автодома, документов, багажа и иного имущества.

Арендатор не должен возвращаться в опасную зону только для получения телефона, документов, ключей или личных вещей.

4.4. При пожаре штатный огнетушитель может использоваться только на начальной стадии возгорания, если:

- а) люди уже покинули автодом;
- б) сохраняется безопасный путь отхода;
- в) отсутствует очевидная угроза взрыва;
- г) тушение не задерживает вызов экстренных служб.

Если огонь увеличивается, появляется густой дым или иная опасность, самостоятельное тушение прекращается.

4.5. При запахе газа запрещается:

- а) использовать открытый огонь и курить;
- б) запускать двигатель;
- в) включать или выключать свет, электроприборы и иное оборудование, способное вызвать искру;
- г) пользоваться телефоном внутри автодома;
- д) самостоятельно искать или устранять утечку.

Люди должны покинуть автодом. Газовый вентиль перекрывается только тогда, когда его расположение и безопасный способ перекрытия были показаны при инструктаже.

4.6. При утечке топлива, запахе горелой проводки, искрении или попадании воды на электрические элементы запрещается:

- а) повторно запускать двигатель или включать оборудование;
- б) прикасаться к поврежденным проводам, розеткам, аккумуляторам и электрическим панелям;
- в) заливать электрическое оборудование водой;
- г) разбирать соединения, трубопроводы или оборудование;
- д) пытаться самостоятельно устранить повреждение.

4.7. После прекращения огня, запаха, утечки или поступления воды запрещается самостоятельно запускать двигатель, подключать электричество, открывать газ или продолжать движение.

Дальнейшее использование автодома или оборудования допускается только после проверки безопасности и письменного согласования с Арендодателем.

5. Повреждение, кража, взлом, угон и утрата ключей или документов

5.1. При обнаружении повреждения автодома Арендатор обязан:

- а) не изменять состояние поврежденного места;
- б) не мыть и не ремонтировать поврежденный участок;
- в) сфотографировать общий вид автодома, повреждение и окружающую обстановку;
- г) установить примерное время и обстоятельства происшествия;

- д) уведомить Арендодателя;
- е) выяснить наличие свидетелей и камер видеонаблюдения.

5.2. Если повреждение возникло во время движения, в том числе при наезде на дерево, шлагбаум, ограждение, сооружение, животное или иной объект, происшествие оформляется по правилам раздела 2 настоящей Инструкции.

Отсутствие второго автомобиля само по себе не означает, что событие не является ДТП.

5.3. Если автомобилем поврежден неизвестным лицом либо имеются признаки умышленных действий, Арендатор обязан:

- а) вызвать полицию по номеру 102 или 112;
- б) не перемещать автомобиль до первоначальной фиксации, если отсутствует непосредственная опасность;
- в) сохранить возможные следы;
- г) получить номер регистрации сообщения;
- д) передать этот номер Арендодателю;
- е) попросить владельца ближайших камер обеспечить сохранность видеозаписи.

5.4. Если лицо, причинившее повреждение, находится на месте, Арендатор получает его имя, контактный телефон, а при участии транспортного средства — сведения о транспортном средстве и ОСАГО.

Без согласования с Арендодателем запрещается:

- а) принимать деньги как окончательное возмещение;
- б) передавать деньги третьему лицу;
- в) подписывать расписку об отсутствии претензий;
- г) соглашаться с окончательным размером ущерба;
- д) разрешать виновному лицу самостоятельно ремонтировать автомобиль.

5.5. При обнаружении взлома, проникновения или кражи Арендатор обязан:

- а) не входить в автомобиль, если внутри может находиться постороннее лицо;
- б) не преследовать предполагаемого нарушителя;
- в) вызвать полицию;
- г) не прикасаться к замкам, стеклам, инструментам и иным возможным следам;
- д) не убирать и не изменять обстановку до разрешения полиции;
- е) уведомить Арендодателя;
- ж) после осмотра составить перечень похищенного и поврежденного имущества.

5.6. Если автомобилем отсутствует в месте стоянки и нет подтверждения его законного перемещения, Арендатор обязан незамедлительно:

- а) сообщить об угоне в полицию;
- б) уведомить Арендодателя;
- в) сообщить, у кого находятся ключи и документы;
- г) сохранить все ключи, документы и парковочные материалы;
- д) установить последнее известное время нахождения автомобиля;
- е) не предпринимать самостоятельное преследование.

Данные GPS/ГЛОНАСС передаются полиции Арендодателем либо по его указанию.

5.7. При утере ключа, брелока, карты, кода или иного средства доступа Арендатор обязан:

- а) обеспечить сохранность автомобиля;

б) не оставлять его открытым или без присмотра, если существует риск доступа посторонних лиц;

в) уведомить Арендодателя;

г) сообщить место и обстоятельства утраты;

д) обратиться в полицию при признаках кражи;

е) не изготавливать дубликат, не вскрывать замок и не перепрограммировать систему доступа без согласования.

При утрате водительского удостоверения, регистрационного документа, документа о страховании, доверенности или иного переданного документа Арендатор незамедлительно уведомляет Арендодателя и не продолжает движение либо иное действие, для которого соответствующий документ обязателен, до подтверждения законного порядка дальнейших действий.

Утрата документа одним водителем не дает права передавать управление лицу, не согласованному Арендодателем в качестве допущенного водителя.

6. Эвакуация, диагностика и ремонт

6.1. Эвакуация, буксировка, извлечение застрявшего автодома, доставка в сервис, диагностика и ремонт осуществляются только после письменного согласования с Арендодателем.

Исключение составляют обязательное требование компетентного органа и минимально необходимые действия для устранения непосредственной угрозы людям или автодому.

6.2. Для согласования эвакуации Арендатор сообщает:

а) геолокацию;

б) причину невозможности движения;

в) видимые повреждения;

г) состояние колес и возможность погрузки;

д) сведения о пожаре, утечке или иной опасности;

е) данные предлагаемого эвакуатора и стоимость услуги, если они известны.

6.3. Без отдельного согласования запрещается:

а) буксировать автодом на гибкой или жесткой сцепке;

б) вытягивать его другим автомобилем, трактором или лебедкой;

в) поднимать автодом за кузов, жилой модуль или не предназначенные для этого элементы;

г) заказывать эвакуатор без сообщения исполнителю массы и габаритов автодома и без подтверждения исполнителя, что используемая техника пригодна для его безопасной перевозки;

д) самостоятельно выбирать место доставки.

6.4. До погрузки Арендатор обязан:

а) вывести людей и животных;

б) убрать или закрепить находящиеся снаружи и внутри элементы;

в) закрыть окна, люки, двери и отсеки, если это возможно;

г) сфотографировать автодом со всех доступных сторон;

д) сфотографировать имеющиеся повреждения;

е) зафиксировать государственный номер эвакуатора и сведения исполнителя.

6.5. Автодом доставляется только по адресу, согласованному Арендодателем либо указанному компетентным органом.

Арендатор получает документ, в котором указаны исполнитель, место погрузки, место доставки, стоимость и вид оказанной услуги, а также кассовый чек или иной документ об оплате.

6.6. При принудительной эвакуации Арендатор:

- а) не препятствует законным действиям должностного лица;
- б) уведомляет Арендодателя;
- в) получает копию протокола или иного документа;
- г) фиксирует состояние автодома до погрузки;
- д) устанавливает адрес специализированной стоянки;
- е) сохраняет все выданные документы.

6.7. Доставка автодома в сервис не означает разрешения на ремонт.

Сервисная организация и разрешенный объем действий согласовываются Арендодателем.

6.8. Если согласована только диагностика, Арендатор не вправе разрешать сервисной организации без отдельного письменного согласования с Арендодателем:

- а) выполнять ремонт;
- б) заменять детали или технические жидкости;
- в) расширять объем разборки;
- г) сбрасывать ошибки без их предварительной фиксации;
- д) утилизировать снятые элементы;
- е) выполнять дополнительные работы.

Арендатор получает заказ-наряд, результаты диагностики, смету, акт и платежные документы и направляет их Арендодателю.

6.9. Арендатор не вправе подписывать незаполненные документы, соглашаться на неограниченный объем или стоимость работ, а также от имени Арендодателя признавать причину поломки, размер ущерба, распределение ответственности либо отказываться от требований.

Продолжение движения после диагностики или ремонта допускается только после подтверждения безопасности и согласования с Арендодателем.

7. Передача документов и материалов

7.1. Первичное сообщение о происшествии направляется Арендодателю незамедлительно после выполнения мер безопасности.

7.2. В тот же день, а при объективной невозможности — сразу после устранения препятствия, Арендатор направляет:

- а) геолокацию;
- б) краткое описание происшествия;
- в) фотографии и видеозаписи;
- г) сведения об участниках и свидетелях;
- д) сведения о вызванных службах;
- е) документы, полученные на месте;
- ж) сведения о текущем местонахождении автодома.

7.3. В зависимости от происшествия Арендатор сохраняет и передает:

- а) извещение о ДТП;
- б) документы полиции и номер зарегистрированного сообщения;
- в) сведения о страховщиках участников;

- г) документы эвакуатора и стоянки;
- д) заказ-наряд, результаты диагностики и акт сервиса;
- е) счета, чеки и квитанции;
- ж) требования и сообщения третьих лиц;
- з) иные относящиеся к происшествию материалы.

7.4. Передача электронных копий не освобождает Арендатора от обязанности сохранить оригиналы документов и исходные фото- и видеофайлы.

Запрещается редактировать, обрезать, удалять или заменять исходные материалы, если это может повлиять на установление обстоятельств происшествия.

7.5. Каждый документ, полученный после первоначального сообщения, включая требование страховщика, вызов полиции, претензию, постановление или судебное извещение, передается Арендодателю в день получения, а при объективной невозможности — сразу после устранения препятствия. Арендатор сообщает дату и способ получения документа.

7.6. При взаимодействии со страховщиком Арендатор:

- а) использует только актуальные сведения, переданные для конкретной аренды;
- б) сообщает фактические обстоятельства происшествия;
- в) выполняет обязательные действия, возложенные на водителя законодательством;
- г) получает номер обращения и сохраняет подтверждение передачи документов;
- д) незамедлительно передает Арендодателю требования и решения страховщика.

Без отдельного полномочия Арендатор не вправе распоряжаться страховой выплатой, выбирать форму возмещения, соглашаться с размером выплаты или подписывать документы от имени собственника автодома.

7.7. Арендатор обязан сообщать достоверные сведения и отделять лично наблюдавшиеся факты от предположений и сведений, полученных от других лиц.

Если документ содержит неточные сведения, Арендатор указывает замечания либо составляет отдельное объяснение.

7.8. При происшествии за пределами Российской Федерации Арендатор:

- а) соблюдает требования местного законодательства и компетентных органов;
- б) вызывает местные экстренные службы;
- в) уведомляет Арендодателя и организацию, указанную в действующем документе страхования;
- г) сохраняет документы в исходном виде, в том числе на иностранном языке;
- д) не ремонтирует, не эвакуирует и не оставляет автодом иностранному исполнителю без согласования, кроме необходимых мер безопасности;
- е) получает документы на каждый расход и передает их Арендодателю.

Обязательные требования местного органа исполняются независимо от возможности предварительно связаться с Арендодателем.