



GUIA DE DEVOLUÇÃO

Transparência sobre o processo de
devolução de um veículo Arval

A DEVOLUÇÃO DOS VEÍCULOS DA ARVAL

A Arval deseja atuar de modo que a gestão da frota de veículos de sua empresa seja sinônimo de transparência e de custos controlados. Sugerimos que você leia o Guia de Devolução com atenção, evitando surpresas no processo.

Caso você não opte pela compra do veículo, a devolução deste é um processo obrigatório e muito importante na vigência dos contratos de aluguel operacional.

O estado do veículo devolvido tem implicações sobre o valor de venda do usado e sobre o seu orçamento. Custos adicionais poderão ser debitados de sua empresa, se algumas regras fundamentais não forem respeitadas.

Estando em posse de todos os itens, a Arval encerrará o contrato (cancelamento do faturamento, apuração dos eventuais custos de depreciação, como quilômetros excedentes ou danos ao veículo).

Ao final do processo de devolução, você receberá por e-mail uma pesquisa para que avalie os nossos serviços. Contamos com a sua colaboração no preenchimento dessa pesquisa.

SUMÁRIO

.4

INFORMAÇÕES GERAIS

.5

RISCOS E CONSEQUÊNCIAS

.6

AS TRÊS FASES DA DEVOLUÇÃO

Antes, no dia e após a devolução

.9

NORMAS DE USO E DANOS

*Interiores; Carroceria e pintura; Parabrisa Vidro e Faróis,
Parachoques e proteções laterais; Pneus, rodas e Calotas*

INFORMAÇÕES GERAIS

A devolução física deve ser realizada em data e local determinados pela Arval.

Todos os documentos e chaves devem ser devolvidos à Arval no fim do contrato, junto ao veículo, no dia da devolução-sujeito à cobrança caso não aconteça.

Caso todos os itens não sejam entregues na data da vistoria, serão cobrados custos adicionais. A data efetiva da devolução do veículo será considerada quando for entregue o último item mencionado na lista de devolução.

No momento da devolução, quando os danos detectados ultrapassam as normas estipuladas na definição do Estado Normal, a Arval elabora um balanço de fim de contrato de aluguel, que apresenta as despesas de recuperação (orçamento) a faturar, de modo a compensar a depreciação de venda do veículo usado.

RISCOS E CONSEQUÊNCIAS

O seguimento à risca dos preceitos da devolução isenta sua empresa e garante a transferência de propriedade do veículo

É primordial o respeito dessas instruções, caso contrário, sua empresa pode ser penalizada com consequências financeiras significativas, tais como:

A continuidade do contrato e do faturamento pela impossibilidade de a Arval vender o veículo (caso não sejam devolvidos os documentos e chaves, por exemplo).

Durante o período de “não devolução”, sua empresa assumirá todos os custos ou impostos inerentes ao veículo (manutenção, pneus, impostos de circulação, custos de reparo nos casos de danos e furtos, etc.)

AS TRÊS FASES DA DEVOLUÇÃO

As três fases da devolução contemplam as etapas antes, no dia e após a devolução.

ANTES DA DEVOLUÇÃO:

Verifique o estado original do veículo e tenha certeza que os reparos necessários foram feitos.

Os aspectos gerais do veículo, como pintura, mecânica, carroceria, chassi, parachoque e tapeçaria devem estar no padrão de desgaste normal de acordo com a quilometragem rodada.

Caso seu veículo possua conectividade e tenha salvo dados como: Localizações, contatos e etc; não se esqueça de resetar a multimídia antes de devolvê-lo.

NO DIA DA DEVOLUÇÃO:

Certifique-se de que os itens a serem devolvidos encontram-se no veículo. São eles:

- | Documento original e atualizado do veículo;
(porte obrigatório – CRLV físico ou digital);
- | Manuais do proprietário, de garantia, de revisões, etc.;
- | Cartão Code e demais cartões entregues junto ao veículo;
- | Chaves do veículo (em uso, reserva e controles se houver);
- | Itens de segurança de porte obrigatório: macaco, estepe (pronto para uso), triângulo, chave de roda, extintor e ferramentas fornecidas com o veículo quando novo;
- | No dia da devolução, um representante da Arval realizará uma vistoria em seu veículo;

Você e o nosso representante devem aprovar e assinar a Inspeção de Devolução - Check List, que está anexado a este acordo. Uma via deve ficar com você e outra com esse representante. Guarde-a por um período de 1 ano para evitar perda de informações;

O documento a ser assinado contém informações como local e data da vistoria, marca e modelo do veículo, quilometragem de devolução, nível de combustível, estado geral do veículo e presença dos documentos e chaves necessários na devolução;

ATENÇÃO! O check list deve necessariamente ser assinado para que seja concluído o processo. Caso tenha considerações a fazer, registre-as no próprio check-list;

Caso sejam identificadas avarias neste momento, os custos serão repassados ao cliente, conforme previsto em contrato. O contrato do veículo vistoriado será encerrado na data da vistoria. E a coleta do mesmo procederá em até 48 horas após a vistoria.

APÓS A DEVOLUÇÃO:

Após a recepção do veículo e dos itens que o acompanham, a Arval seguirá os seguintes procedimentos:

- | Análise da Inspeção de Devolução;
- | Custos de depreciação por danos ao veículo;
- | Encerramento do contrato na data da vistoria.

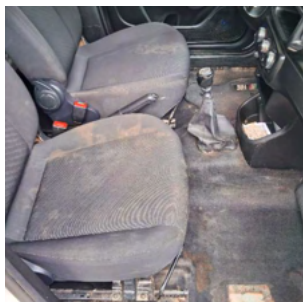
NORMAS DE USO E DANOS

Os orçamentos de reparação do(s) veículo(s) seguirão parâmetros técnicos e serão realizados por empresa especializada. A ARVAL trabalha somente com peças genuínas, nos termos da tabela de preços das montadoras, utilizando sistema de mercado para orçamentação técnica contratado pela ARVAL.

Não se obrigando a ARVAL, no entanto, a efetuar a reparação ali estimada, caso venda o(s) veículo(s) no estado em que se encontra.

INTERIORES

Repassados à sua empresa



Desgaste dos tapetes, no estofamento interno (*bancos, encontros de cabeça, etc*), no revestimento interno (*guarnições de portas, etc*) e nas juntas em borrachas.



Manchas, riscos e forte odores difíceis de serem removidos ou eliminados



Queimaduras de qualquer natureza em qualquer elemento do interior do veículo



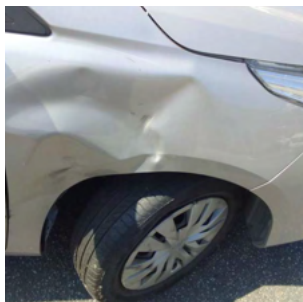
Inexistência de qualquer elemento original do veículo como tapetes, maçanetas, encostos de cabeça, juntas em borrachas, tampão traseiro (bagagito interno), entre outros



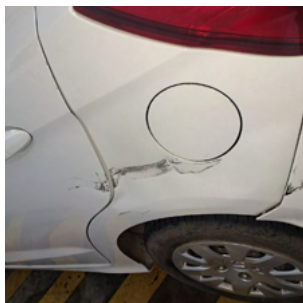
Reparos relativos a consequências causadas pela retirada, desmontagem ou desinstalação de equipamentos que descaracterizem o elemento original

CARROCERIA E PINTURA

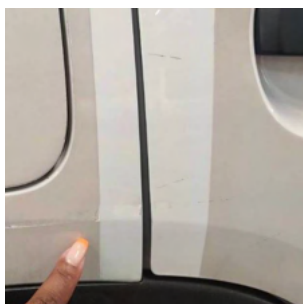
Repassados à sua empresa



Riscos, mossas, amassados e picotes profundos superiores a 20 mm de comprimento



Raspões de qualquer natureza na carroceria que prejudique ou não a pintura



Reparos visíveis, como a diferença de cor em relação à original e o desalinho de painéis realizados sem autorização prévia da Arval



Reparos relativos às consequências da ação de resíduos químicos ou minerais como corrosão e enferrujamento



Reparos, ausência ou substituição de elementos da carroceria (como maçaneta, bagageiro, caixa de estepe externos, etc) que foram quebrados, rachados, partidos ou amassados



Desmontagem ou ausência de qualquer elemento como retrovisores ou capas dos mesmos



Diferença de cor notável ocasionada pela retirada de adesivo



Reparos relativos à retirada ou instalação de antenas

PARABRISA, VIDROS, FARÓIS E LANTERNAS

Repassados a sua empresa



Danos como riscos profundos ou quebra de faróis, lanternas ou de qualquer elemento óptico.



Quaisquer trincos nos vidros,
espelhos, faróis e lanternas



Ausência de qualquer um dos faróis,
lanternas ou elementos ópticos



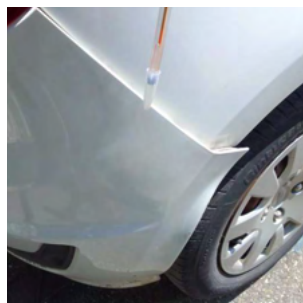
Vidros blindados:

- Qualquer quebra ou trinca
- Delaminação

PARACHOQUES E PROTEÇÕES LATERAIS

Repassados à sua empresa

Riscos profundos, raspões, quebras, deformidades nos parachoques e proteções laterais.



POLIMENTO E HIGIENIZAÇÃO

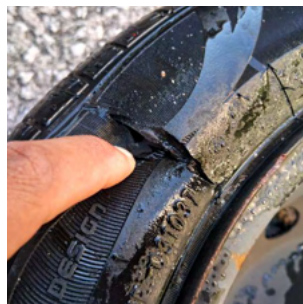
Dependendo do estado do veículo, custos de polimento ou higienização serão considerados para recuperação dos danos.

PNEUS, RODAS E CALOTAS

Repassados à sua empresa

Pneus com nível de borracha inferior ao do TWI de segurança (1,6mm dos sulcos)

Pneus e estepes, Rasgados, deformados, carecas, vazios ou ausentes.



INFORMAÇÕES GERAIS

Sempre que você tiver alguma dúvida em relação a um determinado procedimento, consulte este Guia do Condutor Arval.

Caso ainda reste alguma dúvida, por favor, entre em contato através do telefone:

0800 70 27825

ou envie um e-mail para:

comunicacao_marketing@br.arval.com

A Arval se reserva o direito de alterar estas regras de negócio e para tal enviará novos documentos como este.

Para realização da vistoria o veículo deve estar em seu perfeito estado de funcionamento, caso contrário, deverá ser enviado para manutenção e posterior agendamento de vistoria e término de contrato.

CANAL DE AGENDAMENTO:

www.arvalbrasil.com.br

0800 70 ARVAL (27825)

SLAs

Retorno de agendamento 48 horas úteis a partir da data de solicitação.

Coleta do veículo 48 horas úteis após a realização da vistoria.