



CONDUTORES E CONDUTORAS ARVAL

Informações para sua jornada



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life

SAIBA COMO USAR ESTE MATERIAL NO SEU DIA A DIA

Olá,

Esperamos que você aproveite seu veículo com tudo de bom que ele tem para proporcionar, deixando as preocupações por nossa conta.

Neste manual, você encontra informações detalhadas de como usufruir dos nossos serviços.

Esperamos que ele responda a possíveis dúvidas de agora e as que possam surgir em suas muitas jornadas conosco.

Atenciosamente,

Arval

GLOSSÁRIO

- [CONHEÇA A ÁREA DO CONDUTOR](#).....4
- [ENCONTRE UMA OFICINA CREDENCIADA ARVAL](#).....6
- [ABERTURA DE SINISTRO](#).....7
- [AGENDAMENTO DE MANUTENÇÃO](#).....9
- [ACESSE A PLATAFORMA MY ARVAL](#).....10
- [LEVEI MULTA, E AGORA?](#).....11
- [CARTÃO COMBUSTÍVEL](#).....13
- [FLUXO DE ENTREGA](#).....14
- [FLUXO DE DEVOLUÇÃO](#).....15
- [COMPRE O SEU VEÍCULO](#).....16
- [CANAIS DE ATENDIMENTO](#).....17

Conheça a **ÁREA DO CONDUTOR** e **CANAIS DE ATENDIMENTO**

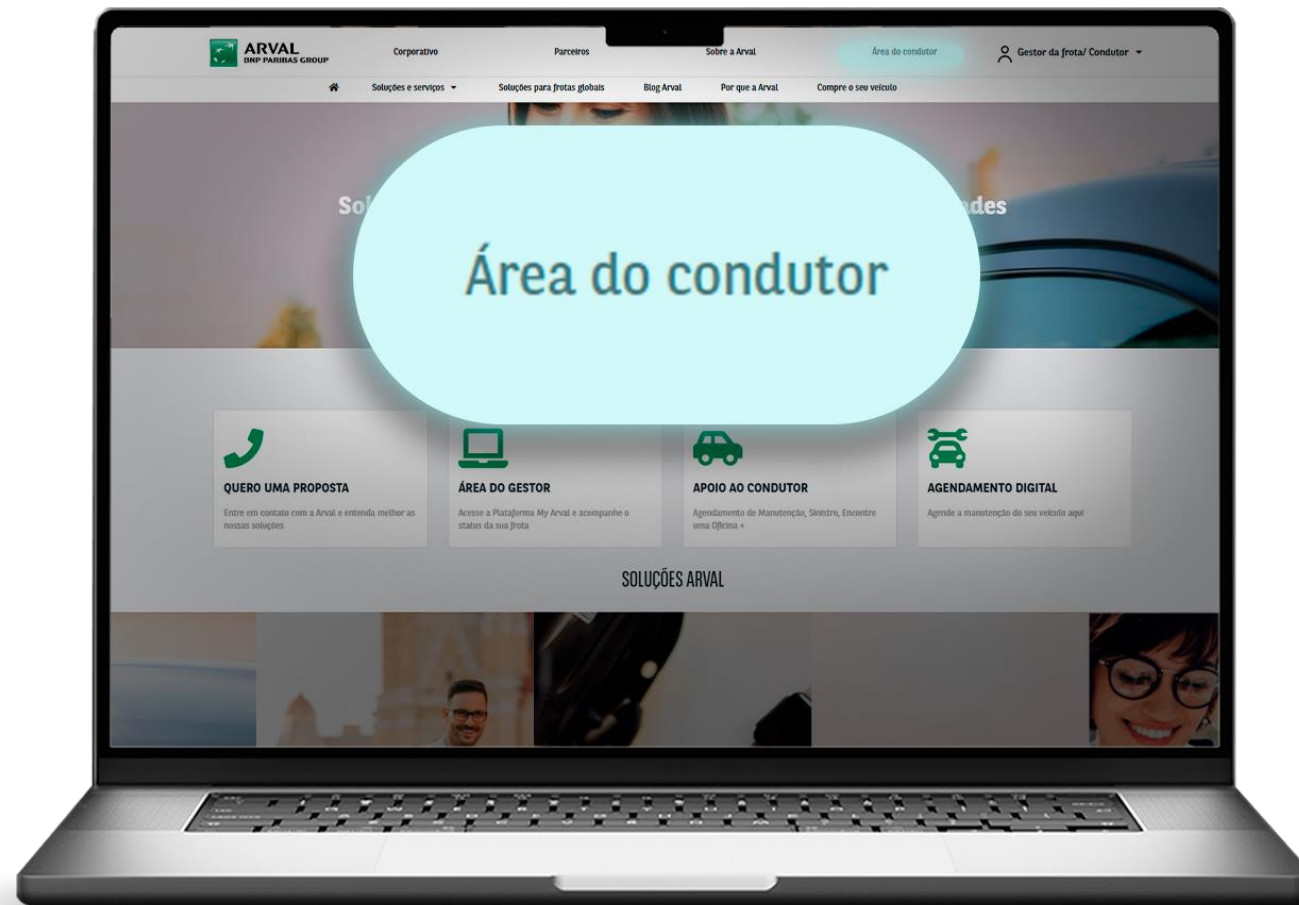
A “**Área do Condutor**” em nosso site é um painel de controle exclusivo para nossos clientes, por meio do qual é possível agendar manutenções, comunicar acidentes e conferir diversos serviços.

Para acessar, clique no menu “**Área do Condutor**” em nosso site ou acesse:

www.arvalbrasil.com.br/area-do-condutor

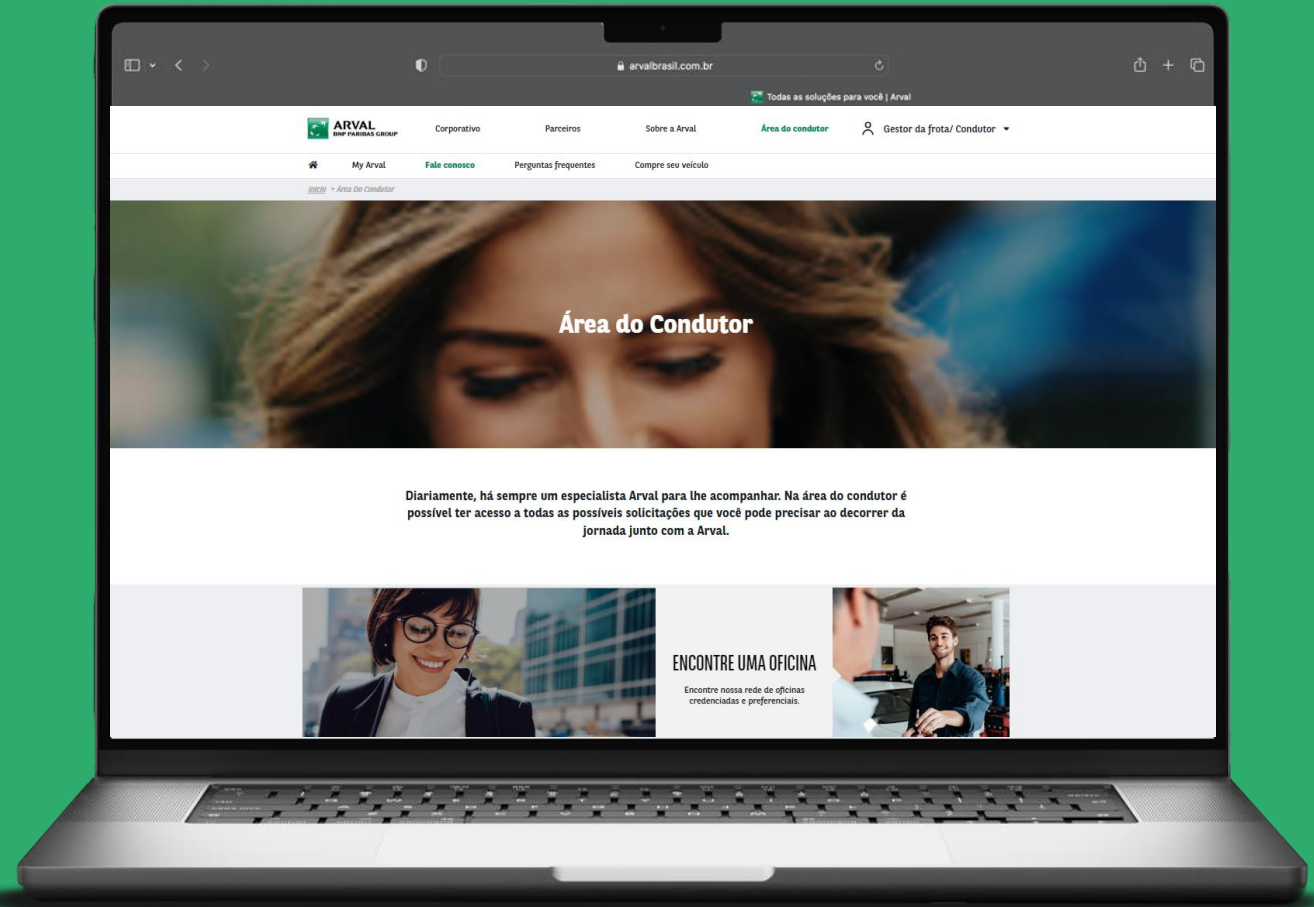
CLIQUE AQUI

Ou acesse via
QR CODE:



Nesta área, é possível ter acesso a todas as possíveis solicitações que o condutor pode precisar ao decorrer da jornada junto com a Arval, como:

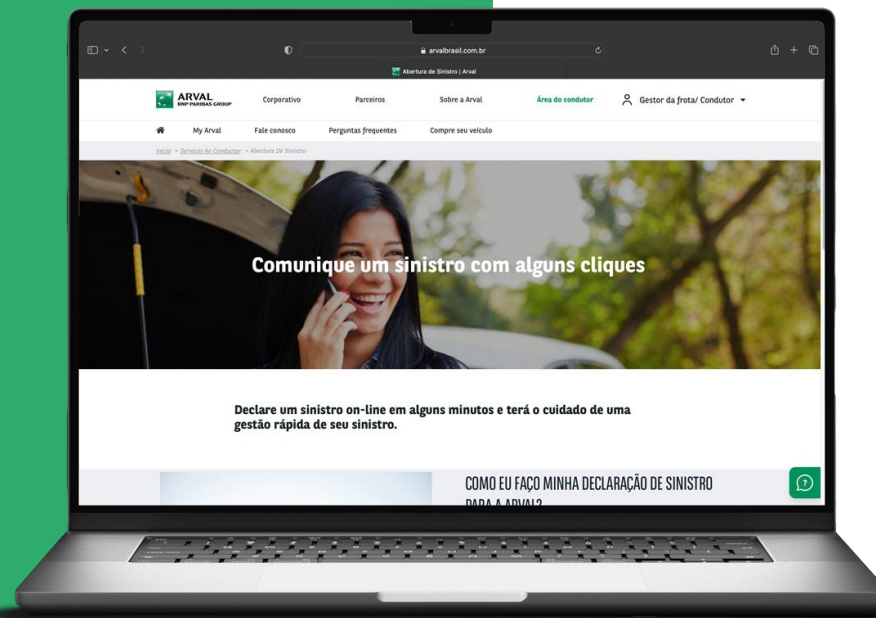
- Acesso à Plataforma My Arval
- Encontrar a oficina credenciada Arval mais próxima
- FAQ
- Atualização de dados
- Abertura de Sinistro
- Acessar o Serviço de Driving Experience e solicitar Agendamento de Manutenção do Veículo
- Agendamento de Devolução de Veículo
- Compra de um veículo Arval



Abertura de SINISTRO

Sinistros são como chamamos qualquer imprevisto de baixa, média ou alta gravidade, que impacte a integridade do veículo, como roubo, furto e acidentes. A Arval considera como sinistro:

- Danos de uso diário – riscos ou amassados na lataria;
- Quebra de vidros;
- Batidas em geral;
- Atos de vandalismo;
- Roubo ou furto;
- Fenômenos da natureza – alagamento, queda de árvore etc;
- Incêndio.



COMO ABRIR O
SINISTRO NO SITE
ARVAL?

O que fazer em caso de sinistro?

1. Faça um Boletim de Ocorrência na delegacia mais próxima ou por meio da Delegacia Virtual
2. Relate o caso por meio do site da Arval, na Área do Condutor ou pela nossa Central de Atendimento: **0800 70 27825**
3. Leve o veículo para a oficina indicada no atendimento, que estará perto de você;
4. Se o veículo estiver imobilizado, faça a comunicação por telefone para que o guincho seja enviado;
5. Já na oficina, é feita a vistoria. No caso de o veículo não estar imobilizado, ela pode ser concluída digitalmente, pelo seu celular;
6. Um perito da Arval analisa a vistoria e autoriza os reparos em até 48 horas.

Abra um sinistro

CLIQUE AQUI

**Ou acesse via
QR Code**



E se forem só os vidros?

A Arval entende que vidros são itens de segurança e pede que, nesse caso, você entre em contato com nossa Central de Atendimento (0800 70 27825) para solicitar os reparos. O conserto fica a cargo da nossa parceira Carglass e o pacote inclui não só para-brisa, traseiro e laterais, mas também:

Faróis, lanternas e espelhos retrovisores

E quando dá perda total?

A Arval considera que um veículo foi diagnosticado com perda total nos seguintes casos:

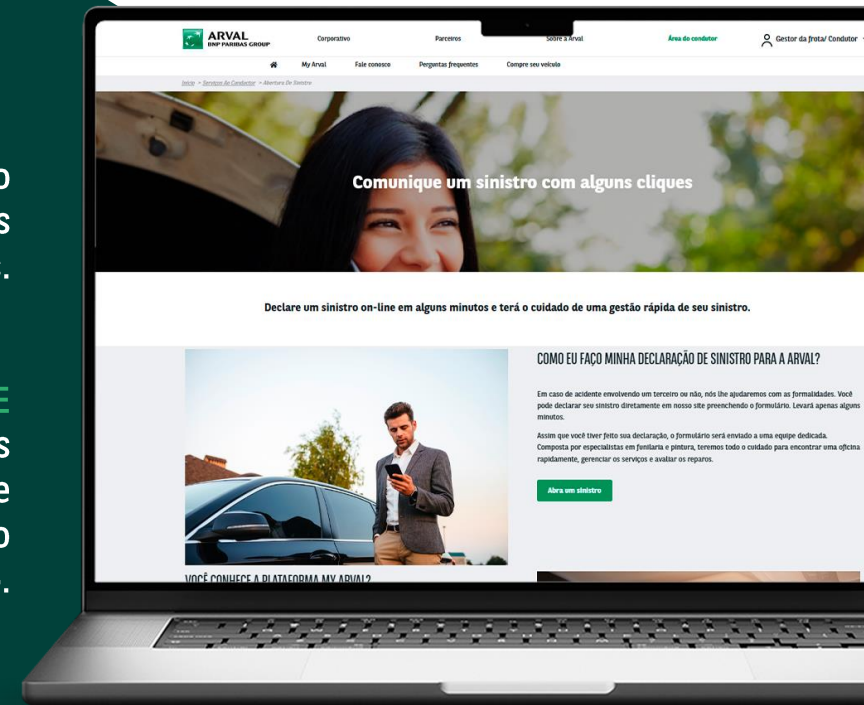
- Quando o dano é decorrente de acidentes de colisão, capotamento, incêndio, alagamento ou eventos similares;
- Se houver danos estruturais;
- Caso o perito identifique não serem viáveis os reparos;
- Quando o veículo é furtado ou roubado e não é localizado em 30 dias corridos.

Tem carro reserva?

Alguns contratos dão direito a um veículo reserva em caso de sinistro. Fale com o gestor de frota da sua empresa para verificar. Sendo esse o caso, ele lhe passará os procedimentos necessários para a retirada.

Em seguida, preencha o formulário e siga os passos apresentados.

IMPORTANTE
Tenha em mãos seus documentos, o Boletim de Ocorrência e o documento do carro.



Agendamento de MANUTENÇÃO

Eventualmente, seu veículo vai precisar de manutenções. Seja para atender um caso pontual ou uma revisão de rotina.

Serviços mais simples podem ser solicitados por meio de nossos canais de atendimento telefônico ou digitais:

- Plataforma My Arval – **ACESSE**
- Ferramenta de Geolocalização – **ACESSE**
- Área do Condutor – **ACESSE**
- Telefone: 0800 70 27825



Você também pode fazer o agendamento de manutenção do veículo via WhatsApp*:

**Escaneie o QR Code e
comece agora:**



*ESTA OPÇÃO É APENAS PARA SOLICITAÇÕES DE AGENDAMENTO DE MANUTENÇÃO

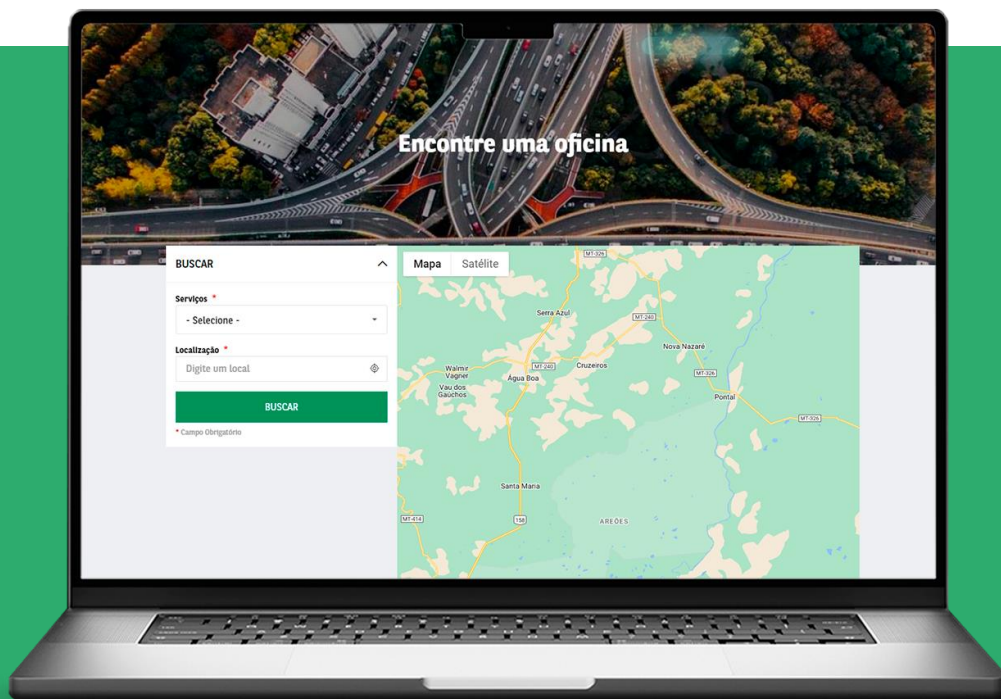


ENCONTRE UMA OFICINA CREDENCIADA ARVAL

Agora no site você terá acesso a uma nova funcionalidade, o serviço de Geolocalização para os condutores/gestores acharem as oficinas credenciadas Arval



Dentro da área do condutor, role para baixo e selecione a opção **Localize uma oficina perto de você**



Selecione o tipo de serviço, preenchendo a sua localização e finalize clicando em **Buscar**

Pronto! As oficinas credenciadas mais próximas serão indicadas no mapa.

Encontre a oficina mais próxima de você

[CLIQUE AQUI](#)

Ou acesse via QR Code





Acesse a PLATAFORMA MY ARVAL

A **Plataforma My Arval** traz praticidade e rapidez para o dia a dia com seu carro e reúne tudo.

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

- Guia de serviços disponíveis para seu contrato;
- Agendamento;
- Abertura de Sinistro;
- Meu veículo;
- Data de devolução.

AO MEU REDOR

- Mapa com a rede de oficinas credenciadas próximas a você;

ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

- Tenha contato telefônico direto com a Central de Atendimento Arval para receber orientações em caso de acidente ou quaisquer situações de emergência.

Acesse MY ARVAL

[CLIQUE AQUI](#)

Ou acesse via QR Code

MY.ARVAL.COM

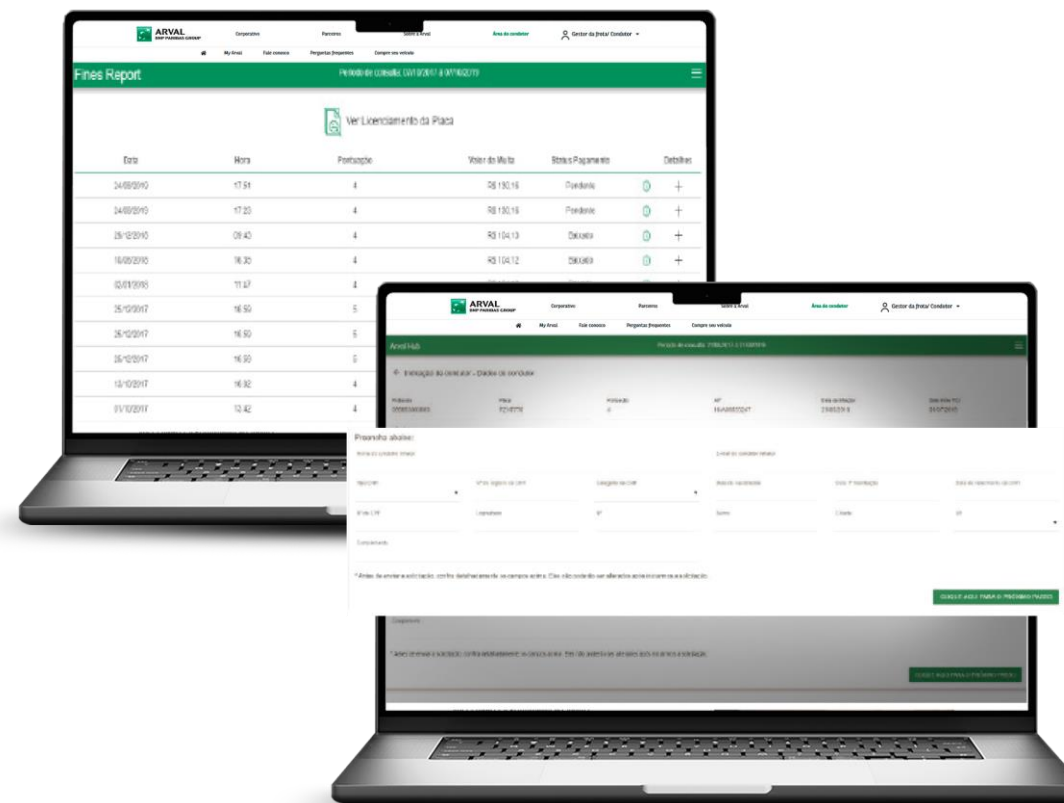


Levei MULTA. E agora?

A Arval conta com um prático sistema de indicação de condutores para infrações de trânsito: o Arval Fines Report, que é 100% on-line. Funciona assim:

- Você e o gestor de frota da sua empresa recebem a notificação de infração por e-mail. Nele, está o link ao nosso sistema em “**COMO EFETUAR A INDICAÇÃO?**”
- Converse com o gestor de frota da sua empresa para verificar os procedimentos para a indicação de seus dados e se é você quem deve proceder com essa solicitação.
- Em caso positivo, clique no link do e-mail para acessar o Arval Fines Report.
- No menu do canto inferior direito, você encontra o formulário para indicar o condutor. Daí, basta preenchê-lo totalmente e seguir os passos solicitados.

Confira o passo a passo no próxima página



Acesse o Fines Report

[CLIQUE AQUI](#)

Ou acesse via
QR Code



O passo seguinte é o download do Termo de Responsabilidade, Recebimento e Uso do Veículo. Após conferir seus dados, imprima e assine o termo de forma idêntica à CNH. O termo assinado deve ser digitalizado com uma cópia de sua CNH.

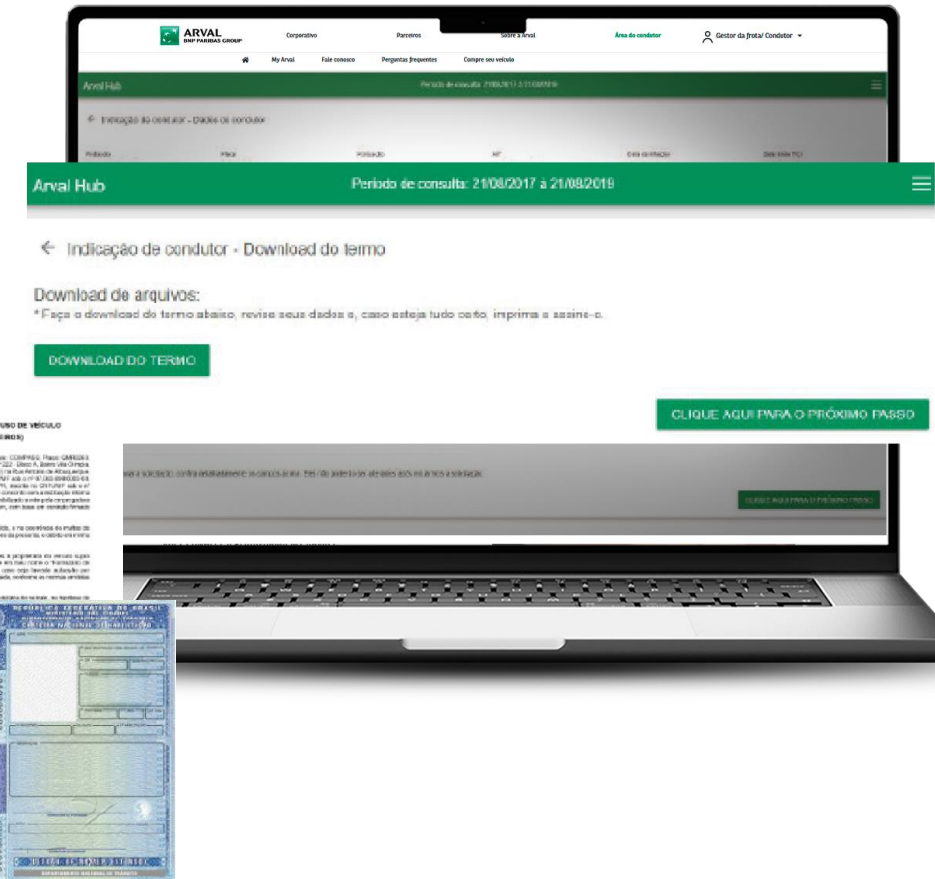
E DEPOIS?

Com as imagens válidas em mãos, a Arval notifica os departamentos competentes, com custo único da taxa de envio da documentação via Correios.

IMPORTANTE

- As imagens precisam ser nítidas e legíveis, sem cortes;
- Os formatos permitidos são JPG, JPEG, PNG e PDF;
- O tamanho máximo dos arquivos é de 2 MB.

Imagens que não atenderem aos padrões acima não serão aceitas pela Arval. Vale lembrar que, se o prazo para indicação expirar, o reenvio dos documentos não será possível e que a Arval não se responsabiliza pela indicação do condutor ao órgão de trânsito.



Acesse o vídeo do passo a passo da plataforma Fines Report

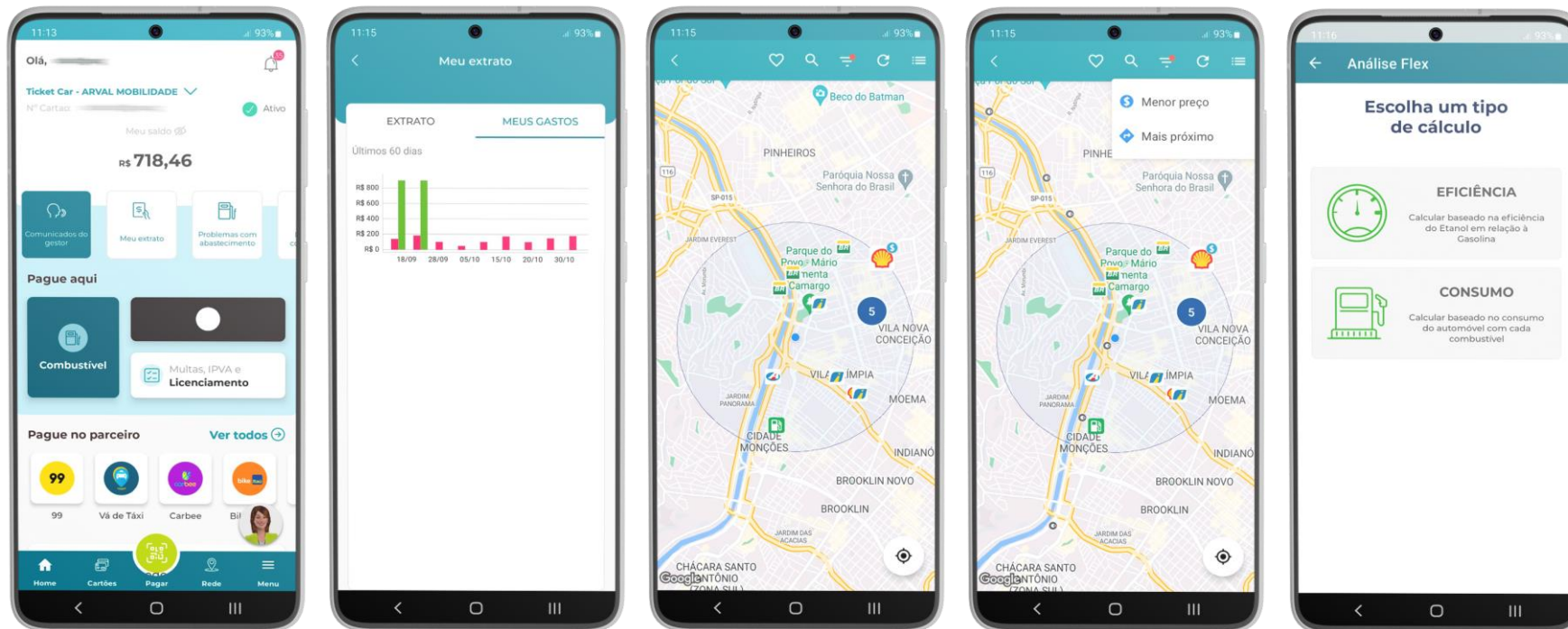
[CLIQUE AQUI](#)

Ou acesse via QR Code



Saiba mais sobre o CARTÃO COMBUSTÍVEL

A Arval é parceira da Ticket Log no fornecimento e gestão de cartões de combustível. A solução auxilia no controle dos gastos e é útil aos condutores, que podem consultar saldos e disponibilidade de postos que aceitam o cartão nas proximidades. Tudo via aplicativo dedicado.



Fale com o seu time de gestão de frota para saber se o seu contrato contempla essa facilidade para o dia a dia!

Fluxo de ENTREGA

Após o recebimento do pedido de compra, a encomenda do seu veículo é realizado para montadora e nesse passo em diante, o gestor de frota é informado por e-mail o status do processo, possíveis alterações e a previsão de entrega.

Quando o seu veículo estiver disponível, enviaremos um e-mail com o aviso de entrega com todas as informações para a retirada. Pedimos que entre em contato com o local informado imediatamente, 48 horas antes do comparecimento, para agendar o horário e condições da entrega.

O check-list de entrega, anexo neste mesmo e-mail, deverá ser preenchido e assinado por você e pelo responsável da concessionária para, em seguida, ser digitalizado e enviado para o e-mail: entregas@br.arval.com.



Recebimento do pedido de compra

Envio do pedido para montadora

Envio periódico do status do pedido para o gestor de frota

Envio do comunicado de entrega com as informações de retirada

Agendamento da retirada do veículo

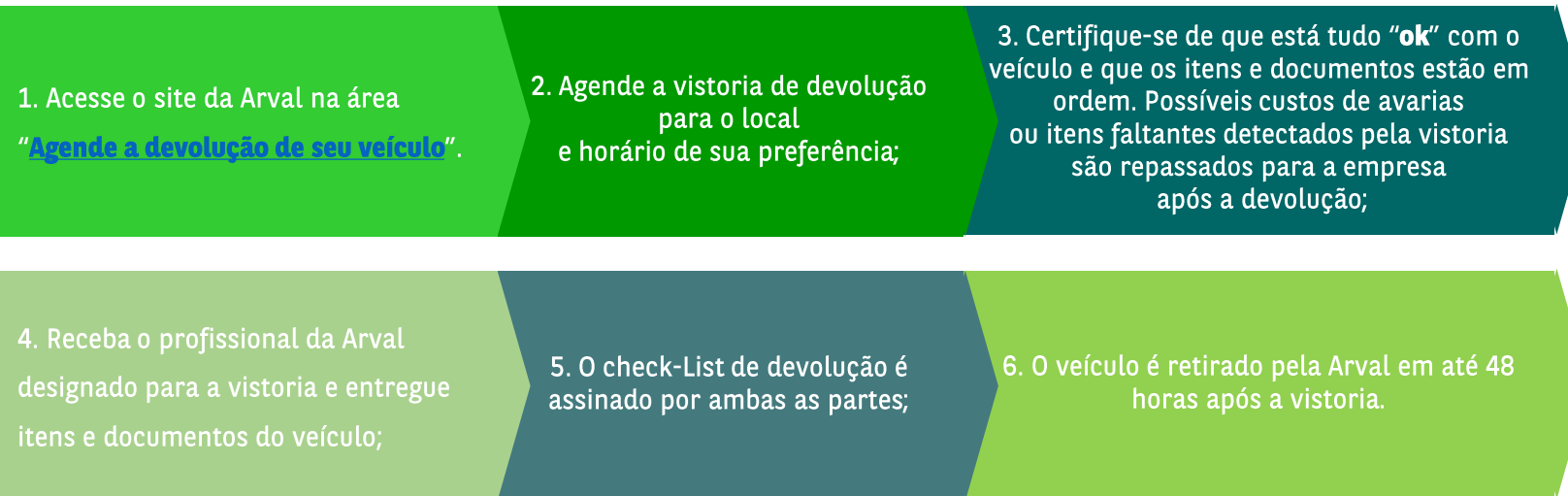
Dia da retirada do seu veículo Arval! 😊

Fluxo de DEVOLUÇÃO

Depois de tantas jornadas, chega o momento do seu veículo ser devolvido.

Para isso, a Arval conta com alguns protocolos para prosseguir com rapidez na devolução e agilizar a entrega de um eventual novo veículo.

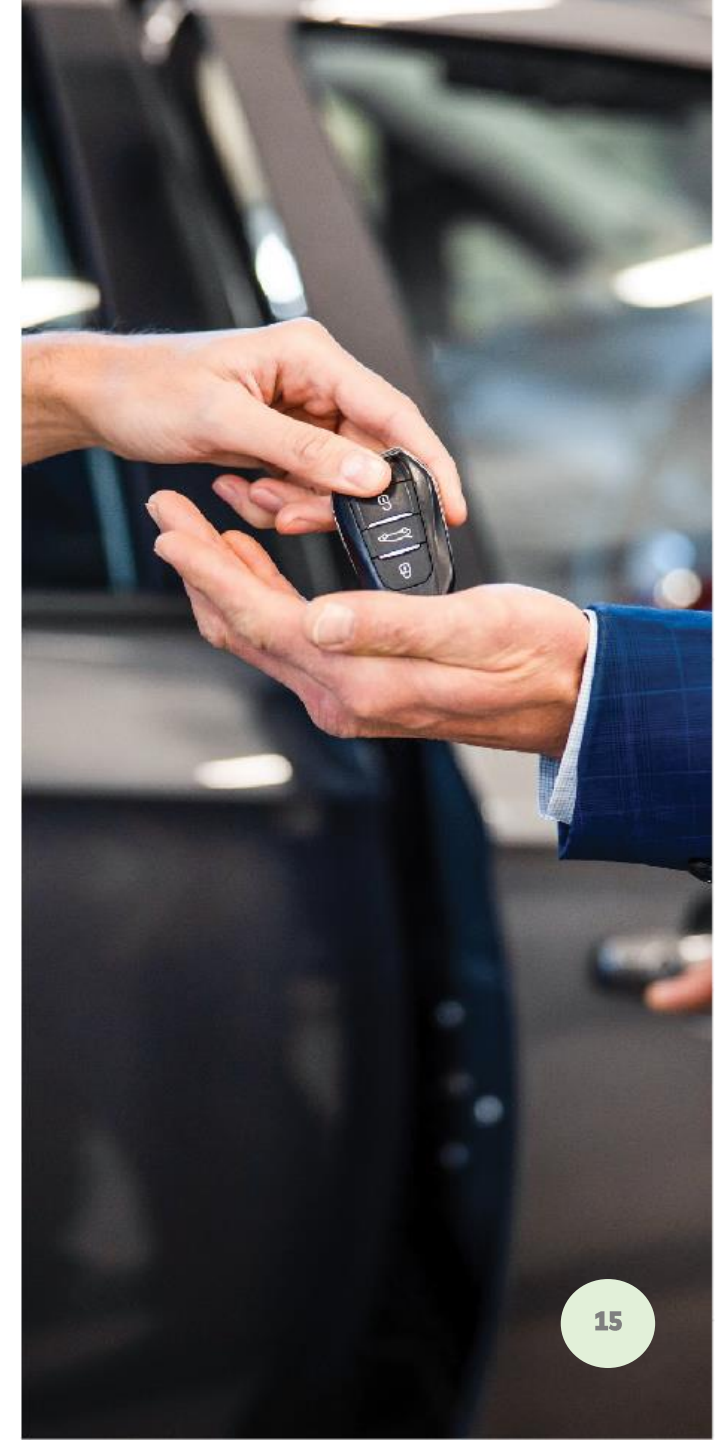
OS PASSOS SEGUIDOS SÃO:



Agende a devolução do seu veículo

[CLIQUE AQUI](#)

Ou acesse via
QR Code



COMPRE seu veículo

Você sabia que ao final de um contrato de aluguel de longo prazo, você pode comprar o seu veículo Arval com descontos exclusivos?

A **Arval** trabalha com **opções de venda** dos veículos de **frota para os locatários**.

Essa é uma oportunidade de ser o proprietário de um veículo que você conhece desde o início.

Saiba mais em [nosso site](#), ou entre em contato com compreucarro@br.arval.com

Saiba mais!

CLIQUE AQUI

**Ou acesse via
QR Code**



CANAIS DE ATENDIMENTO

Para Assistência 24h e Demais Serviços

0800 70 27825

Para demais assuntos,
acesse a

**ÁREA DO
CONDUTOR**



www.arvalbrasil.com.br/area-do-condutor



Faça o agendamento de
manutenção via Whatsapp*:

Escaneie o QRCode e comece agora:



Ou salve o número
51 4020 4008

*ESTA OPÇÃO É APENAS PARA SOLICITAÇÕES
DE AGENDAMENTO DE MANUTENÇÃO



THANK YOU merci
mèsitak GRAZI chokrane
dhanyavad OBRIGADA dziękuję
GRACIAS danke ευχαριστώ NANDRI
спасибо MAHALO teşekkür
ederim spas JĚRĚJĚF



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life