

# Guia de Devolução

Confiamos em si.  
Conhece o seu automóvel melhor que ninguém.  
Avalie o estado da sua viatura  
Assim como o respetivo custo dos danos e informe-nos.

## Qual o processo de Fim do seu contrato?

### 1 - 4 MESES ANTES DO FIM DO ALUGUER

#### Irá receber

- Um alerta sobre a data final do seu aluguer;
- Informação sobre como proceder se tiver interesse em adquirir a sua viatura;
- Informação detalhada sobre como devolver a sua viatura.



## O que tenho que fazer para Devolver a minha viatura?

### 2 - PEÇA A RECOLHA DA SUA VIATURA

Com 5 dias úteis de antecedência da data pretendida, diga-nos onde e quando a quer devolver. Envie para [logistic.pt@arval.pt](mailto:logistic.pt@arval.pt) o seu pedido, indicando:

- Matrícula;
- Data e local de devolução;
- Nome e contacto de quem vai devolver o veículo;
- No caso de ir receber uma nova viatura da Arval, coordenamos as datas para que possa devolver a sua viatura em fim de contrato e receber a nova no mesmo dia e local;
- Se por algum motivo necessitar de cancelar a recolha da sua viatura, deverá informar a Arval com 48 horas de antecedência.

#### Nota importante:

caso não deseje renovar o seu contrato, nem devolver a viatura, é da sua responsabilidade comunicar-nos essa decisão, de forma a que possamos avaliar se é possível propor uma alteração contratual.

### 3- INFORME-NOS SOBRE O ESTADO DA SUA VIATURA

Antes da data de devolução,  
descreva-nos o estado da sua viatura.

- Aceda ao “Auto de Levantamento de Danos” disponível em qualquer smartphone ou PC em <https://inspection.arval.nl/find-license-plate>. Esta ferramenta online permite identificar e assinalar danos visíveis com os valores associados.
- Sugerimos que previamente à análise do estado de conservação da viatura, proceda à lavagem da mesma uma vez que a sujidade pode esconder danos e originar surpresas.
- Identifique os danos diretamente nesta ferramenta. Se desejar deixe os seus comentários e clique em “Enviar” o relatório para a Arval. Pode receber uma cópia do relatório bastando para isso introduzir o seu e-mail.
- Em casos pontuais, onde se identifique a necessidade de proceder à substituição de peças e/ou componentes na viatura, a substituição será sempre feita pelas peças mais económicas para o seu modelo de viatura, sendo que esse valor poderá não estar logo disponível na ferramenta.
- Se necessário, poderá complementar o relatório submetido com fotografias de suporte, bastando para isso enviá-las diretamente para o endereço de e-mail: [logistic.pt@arval.pt](mailto:logistic.pt@arval.pt).



### 4- DEVOLVA A SUA VIATURA

- Na data acordada, dirija-se ao local combinado, entregue a sua viatura e assine o auto de devolução.
- No caso de não poder proceder à devolução em pessoa, poderá sempre pedir a alguém que o faça por si (necessitamos sempre do nome e contacto telefónico da pessoa que ficará com a chave). Como já fez o “Auto Levantamento de Danos”, não necessita obrigatoriamente de estar presente no momento da devolução.
- Confirmamos por telefone com 30 minutos de antecedência a chegada da transportadora.
- Formalizamos a devolução da sua viatura com o preenchimento e assinatura do auto de devolução.



# O que tenho de entregar Com a viatura e O que devo retirar?

## Deve entregar

- Chaves e duplicadas;
- Certificado matrícula ( DUA )
- Manuais revisões e/ou instruções do veículo
- Comprovativo último certificado inspeção ( IPO )
- Manuais e códigos do rádio
- Cartão combustível ( se existir )
- Pneu suplente ou kit reparação
- Macaco e caixa ferramentas
- Via Verde ( se contratado )
- Chave de rodas / Triângulo / Antena
- Tapa bagageiras ou rede de separação de carga
- CD/DVD e cartões digitais de sistemas de GPS ou outros
- Cabos de carregamento em caso de viaturas elétricas ou PHEV



## Deve retirar

- Equipamento e acessórios que tenham sido colocados e pagos por si (o custo com reparação de danos causados nas viaturas pela instalação e remoção destes equipamentos e acessórios não fazem parte do contrato de aluguer).
- Autocolantes, decorações (o custo com reparação de danos causados nas viaturas pela instalação e remoção de autocolantes ou decorações não fazem parte do contrato de aluguer).  
Se desejar, para que não perca tempo, a remoção destes materiais pode ser feita pela Arval.
- Objetos pessoais\*



\*A Arval não se responsabiliza por quaisquer objetos pessoais esquecidos no interior dos veículos restituídos, após o processo de recolha/entrega física dos mesmos. Informamos que caso seja necessária a devolução de objeto(s) ao utilizador, este serviço terá um custo de acordo com a tabela de fees em vigor.

## O QUE ACONTECE DEPOIS DE DEVOLVER A VIATURA

A Arval irá recolher a sua viatura para um parque próprio e irá proceder a uma verificação do estado geral da viatura. Caso tenha reportado a existência de danos, procederemos ao seu débito na última fatura do contrato de aluguer. Caso existam danos não reportados, enviar-lhe-emos informação sobre os mesmos, bem como o respetivo valor de reparação que será incluído na fatura.

## E SE PRECISAR DE AJUDA. COM QUEM POSSO FALAR?

Para que a devolução da sua viatura no final do contrato seja um processo simples e rápido, toda a coordenação logística será assegurada pela Arval.