

**CONHECE O SEU AUTOMÓVEL
MELHOR QUE NINGUÉM.
CONFIAMOS EM SI.**

Guia de Devolução

arval.pt



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.



O que tenho de fazer para devolver o meu veículo?

1.

Peça a recolha do veículo



Com **10 dias úteis de antecedência**, diga-nos onde e quando o quer devolver.

Envie para logistic.pt@arval.pt o seu pedido, indicando:

- Matrícula
- Data e local de devolução;
- Nome e contacto de quem vai devolver o veículo.

2.

Informe-nos sobre o estado do seu veículo



24 horas antes da data de devolução, descreva-nos o estado do seu veículo.

- Utilize a ferramenta **"Auto de Levantamento de Danos"** disponível para si no website da Arval.
- Identifique os danos e envie o seu relatório directamente para o endereço logistic.pt@arval.pt. Caso seja possível, faça acompanhar o seu relatório de fotografias de suporte.

3.

Devolva o carro



Na **data acordada** entregue o seu veículo e assine um Auto de devolução.

Recebo apoio neste processo?

■ A 3 meses do fim do aluguer enviamos-lhe:

- Um alerta sobre a data final do seu aluguer;
- Uma proposta de compra para seu veículo;

■ Se vai devolver e receber um veículo Arval:

A 30 dias do fim do aluguer

- Relembramos a data do fim do seu contrato e informamos a data de entrega do veículo novo;
- Coordenamos as datas para que possa devolver a sua viatura usada e receber a viatura nova no mesmo dia e no mesmo local;
- Enviamos o link para aceder ao Auto de Levantamento de Danos.

■ Se vai apenas devolver o veículo:

A 30 dias do fim do aluguer

- Lembramos a data do fim do aluguer;
- Enviamos o link para aceder ao Auto de Levantamento de Danos.

A 15 dias do fim do aluguer

- Relembramos a data de fim do seu contrato;
- Solicitamos que envie o pedido de recolha do veículo 10 dias antes do término do contrato.

A 10 dias do fim do aluguer

- Recebe confirmação da recepção ao seu pedido de recolha;
- Reenviamos-lhe o link de acesso ao Auto de Levantamento de Danos.

Até 7 dias do fim do aluguer

- Confirmamos-lhe a data, hora e local da recolha.

■ No dia da recolha:

- Confirmamos, 1 hora antes, por telefone, a chegada da transportadora.
- Formalizamos a devolução do veículo com o preenchimento e a assinatura do auto de devolução.

O que tenho de entregar com o veículo e o que devo retirar?

■ Deve entregar

Toda a documentação do automóvel

- Chaves e duplicados
- Certificado matrícula (DUA)
- Manuais revisões e/ou instruções do veículo
- Manuais e códigos do rádio
- Comprovativo último certificado inspecção (IPO)
- Contrato de aluguer
- Cartão combustível, se existir.

Acessórios, opções e equipamento originais

- Pneu suplente ou kit reparação
- Macaco e caixa ferramentas
- Chave de rodas
- Triângulo
- Antena
- Tapa bagageiras ou rede de separação de carga
- CD/DVD e cartões digitais de sistemas de GPS ou outros

■ 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.

Para não perder tempo, a remoção destes materiais pode ser feita pela Arval.

Objectos pessoais

O que acontece depois de devolver o veículo?

O seu veículo será encaminhado por nós para verificação e reparação dos danos que nos tenha assinalado.

Caso existam danos que tenham sido assinalados por si, a última fatura do seu contrato de aluguer incluirá um débito de danos de fim de contrato que corresponde exatamente ao que nos comunicou, salvo se nos tenha indicado danos considerados aceitáveis.

Existindo danos que não nos tenham sido comunicados por si, dar-lhe-emos informação sobre as diferenças que identificámos e respectivo valor, que poderão ser sujeitos a débito.

O que é o Auto de Levantamento de Danos?

É uma ferramenta, que permite facilmente identificar e assinalar danos que veja no seu veículo e, caso existam, conhecer imediatamente os valores associados que poderão ser debitados.

Sugerimos que previamente a análise do estado de conservação do veículo, proceda a lavagem do mesmo. A sujidade pode esconder danos e originar surpresas.

Casos pontuais onde se identifique a necessidade de proceder à substituição de peças e/ou componentes no veículo, 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.

O Auto de Levantamento de Danos está preparado para viaturas de passageiros e ligeiros comerciais, só terá de seleccionar a categoria.

E se precisar de ajuda. Com quem posso falar?

Para que a devolução do seu veículo no final do aluguer seja um processo simples e fácil para si, a coordenação de toda a logística será assegurada por nós.

Se precisar da nossa ajuda, não hesite em contactar-nos pelo email logistic.pt@arval.pt ou pelo telefone **707 223 223**.

Sandrine Gonçalves
Coordenadora de Logística



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.

ARVAL Service Lease - Aluguer e Gestão Automóvel S.A
Rua Dr. António Loureiro Borges, Edifício 5 – Piso 4
Arquiparque - Miraflores
1495-131 Algés Portugal

Informação também disponível @ arval.pt