

Guida alla perfetta gestione della tua auto Arval



Guida alla perfetta gestione della tua auto Arval

Perché è importante capire come gestire al meglio la tua auto e pensare fin da ora al momento della riconsegna?

La restituzione del veicolo costituisce una tappa importante del tuo contratto con Arval, soprattutto per quanto riguarda il controllo dei costi. In questa guida trovi tutti i consigli e i riferimenti che ti servono per poter utilizzare la tua auto con la massima libertà, fino al momento della riconsegna.



equipaggiamento

personalizzazione

utilizzo

manutenzione

riparazione

chilometraggio

Prendersi cura dell'auto. Perché?

A fine noleggio controlleremo la condizione dell'auto e verificheremo il chilometraggio percorso.

Arval si farà carico di tutti i "danni da usura" della tua auto. In relazione alla durata e al chilometraggio sottoscritto, sarà considerato "normale usura" il degrado derivante dall'uso prolungato del veicolo. Qualsiasi altra alterazione sarà considerata "danno a carico del cliente" e sarà quindi oggetto di addebito.



GUARDA NEL DRIVE CASE

Nel Drive Case della tua auto Arval trovi una Guida alla Restituzione con ulteriori approfondimenti

equipaggiamento

personalizzazione

utilizzo

manutenzione

riparazione

chilometraggio

Equipaggiamento.

Conserva tutto quel che c'è.

Mantieni sempre tutto in ordine. Riconsegnerai chiavi, documenti, optional, accessori, e tutte le altre dotazioni.

Con l'auto andrà riconsegnato tutto l'equipaggiamento iniziale: chiavi, tessere code, libretto di circolazione, libretto di manutenzione, tagliando e certificato assicurativo, codice chiave della radio, eventuale software CD o DVD, eventuali carte carburante, triangolo e giubbotto di sicurezza, eventuale kit vivavoce, set gomme aggiuntive. Eviterai così l'addebito dei costi di ripristino.



C'È TUTTO?

Controlla che ci sia tutto. Nella lista optional e accessori della tua Proposta di Noleggio a Lungo Termine trovi l'elenco completo delle dotazioni.



NON TROVI PIÙ LE CHIAVI?

Dalle chiavi dipende la sicurezza dell'auto. Metti immediatamente al sicuro l'auto e denuncia il furto o lo smarrimento delle chiavi.



SIAMO A TUA DISPOSIZIONE

Chiama il Numero Verde "Arval Servizio Clienti" riportato sul retro della tua Carta Arval per ricevere informazioni e chiarimenti.

equipaggiamento

personalizzazione

utilizzo

manutenzione

riparazione

chilometraggio

Personalizzazione.

Ok, se non è permanente.

Personalizza l'auto come preferisci, ricorda però di restituirla senza adesivi, decorazioni, portapacchi e accessori da te aggiunti.

Puoi personalizzare l'auto come preferisci, decorandola con adesivi, pellicole oscuranti per i vetri, installando portapacchi, coprisedili, lampeggianti. L'importante è che il tutto sia removibile con facilità e senza procurare danni o segni permanenti al veicolo. Prima della riconsegna, riporta l'auto nella condizione originaria, eviterai i costi aggiuntivi per la rimozione delle personalizzazioni.



ADESIVI

Utilizza solo pellicole removibili e falle applicare e rimuovere da un professionista.



ACCESSORI

Utilizza accessori consigliati o prodotti dalla casa madre del veicolo ed evita di forare gli interni dell'auto per installarli.



POSSO?

Vuoi esser sicuro di poter installare un accessorio? Chiama il numero verde "Arval Servizio Clienti" riportato sulla Carta Arval.

equipaggiamento

personalizzazione

utilizzo

manutenzione

riparazione

chilometraggio

Utilizzo.

Attenzione agli interni.

Prenditi cura degli interni dell'auto, come fosse tua.
Può essere anche che a fine contratto tu decida di tenerla!

Quella che oggi è la tua auto Arval, potrebbe essere tua a fine contratto. Per questa ragione o per evitare l'addebito di danni alla riconsegna, ti consigliamo di mantenerla sempre pulita e in ordine anche all'interno. Se presti attenzione nell'utilizzo, evitando comportamenti rischiosi (ad. es. fumare in auto o trasportare oggetti non imballati) avrai un'auto pulita, senza macchie sui sedili e graffi su cruscotto o portiere.



CAFFÈ E SIGARETTA?

Evita la formazione di cattivi odori persistenti, di bruciature o di macchie permanenti prestando sempre attenzione.



ANIMALI

Se porti con te i tuoi animali domestici segui le regole di sicurezza del codice della strada e proteggi gli interni con dei teli o dei tappetini.



ATTREZZI E MATERIALI

Per il trasporto di materiali particolari o oggetti ingombranti rispetta sempre le regole del Codice della Strada.

equipaggiamento

personalizzazione

utilizzo

manutenzione

riparazione

chilometraggio

Manutenzione.

È questione di sicurezza.

Mantieni la tua auto Arval in perfetta efficienza, al di là degli interventi programmati e dei controlli di legge.

Una corretta manutenzione è innanzitutto una questione di sicurezza. Mantieni tutte le luci funzionanti, sostituisci o ripara i battistrada se non sono più in buone condizioni, verifica che i cristalli non abbiano subito fratture o danni accidentali. L'auto richiede controlli e manutenzione periodica, al di là degli interventi programmati e delle revisioni di legge e andrà restituita in perfetta efficienza.



È TUTTO OK?

Controlla le luci (di posizione, frecce, stop, etc.) i cristalli, il liquido tergilavafari e il livello di consumo dei battistrada.



A CHI MI RIVOLGO?

È molto importante che gli interventi vengano effettuati secondo certi standard di qualità. Rivolgiti sempre all'Assistenza Clienti.



ASSISTENZA CLIENTI

Sulla tua Carta Arval trovi i numeri verdi per avere assistenza e informazioni e per conoscere l'officina convenzionata a te più vicina.

equipaggiamento

personalizzazione

utilizzo

manutenzione

riparazione

chilometraggio

Riparazione.

Denuncia sempre i sinistri.

Rivolgiti a noi per la riparazione di danni, ammaccature o graffi. Ti indirizzeremo verso un'officina convenzionata.

Mantieni la tua auto Arval in buone condizioni estetiche, segnalandoci eventuali danni. Ti indirizzeremo verso un'officina convenzionata: avrai la certezza che la riparazione è ben eseguita ed eviterai eventuali contestazioni al momento della riconsegna. Ti ricordiamo l'importanza di denunciare tempestivamente i sinistri (anche senza controparte), gli atti vandalici e i furti (parziali o totali) per poter usufruire dell'eventuale copertura assicurativa.



NON ASPETTARE

Contatta l'Assistenza Clienti per far riparare prontamente eventuali danni (da sinistro o atto vandalico) in una delle officine convenzionate Arval.



COPERTURA ASSICURATIVA

In caso di mancata denuncia, alla riconsegna i danni non potranno essere coperti dall'assicurazione, anche se previsto.



ASSISTENZA CLIENTI

Sulla tua Carta Arval trovi i numeri verdi per avere assistenza e informazioni e per conoscere l'officina convenzionata a te più vicina.

equipaggiamento

personalizzazione

utilizzo

manutenzione

riparazione

chilometraggio

Chilometraggio.

Controlla le percorrenze.

Se la tua esigenza di mobilità cambia nel corso del noleggio, puoi rivedere con noi durata e chilometraggio.

Controlla il chilometraggio effettivamente percorso durante il periodo di noleggio, uno dei vantaggi di essere Cliente Arval è quello di poter riadeguare il chilometraggio previsto dal contratto. Se la tua percorrenza è superiore a quella sottoscritta potrai ridistribuirne il costo aggiuntivo sul canone dei prossimi mesi di noleggio anziché estinguerlo in un'unica soluzione a fine contratto; se è inferiore potresti beneficiare di un canone più basso.



IL CONTRATTO

Nella Proposta di Noleggio auto a Lungo Termine trovi indicato il chilometraggio previsto e la durata del noleggio.



IL RIADeguAMENTO

Se stai percorrendo più o meno chilometri del previsto, contattaci. Valuteremo insieme un riadeguamento del contratto.



A CHI MI RIVOLGO?

Puoi contattare il tuo Consulente Personale Arval che ti consiglierà la soluzione più adatta alle tue esigenze.

analisi danni

verbale

fatturazione

Prepararsi alla riconsegna. Come?

L'auto verrà esaminata con cura da un addetto incaricato da Arval. Per renderlo possibile deve essere ben pulita.

Per agevolare la verifica dello stato del veicolo (condizione della carrozzeria, degli interni, etc.), ti consigliamo di riconsegnarlo in condizioni tali da rendere facilmente visibili eventuali danni.

Dopo la riconsegna, Arval effettuerà un'ulteriore verifica; eventuali danni precedentemente non rilevabili saranno oggetto di addebito, insieme al costo del lavaggio.



GUARDA NEL DRIVE CASE

Nel Drive Case della tua auto Arval trovi una Guida alla Restituzione con ulteriori approfondimenti

analisi danni 1 · 2 · 3

verbale

fatturazione



EQUIPAGGIAMENTO

La restituzione del veicolo dovrà essere corredata dalla riconsegna di Optionals e Accessori e di tutte le altre dotazioni quali ad esempio: tutte le chiavi (compresa la chiave Master), tessera code, libretto di circolazione, libretto di manutenzione, codice chiave della radio, eventuale kit vivavoce, eventuale software CD o DVD per sistema di navigazione, eventuali carte carburante.

Dovrà inoltre essere a bordo del veicolo il tagliando

assicurativo e relativo certificato in corso di validità. La mancanza degli elementi indicati comporterà l'addebito dei relativi costi.

PERSONALIZZAZIONE

Sono considerati "danni a carico del cliente", ad esempio i fori causati dall'installazione di accessori. La penalità dipende dalla riparabilità del pezzo danneggiato. Se non è riparabile, verrà addebitato il costo di sostituzione secondo il listino della casa madre.

Sono a carico del cliente le spese per la rimozione di adesivi o logature. Nel caso l'auto venga consegnata con adesivi applicati, verrà addebitato al cliente il costo di rimozione, variabile a seconda della dimensione e della tipologia.

[analisi danni](#) 1 · 2 · 3

[verbale](#)

[fatturazione](#)



UTILIZZO

Sono a carico del cliente le spese per il lavaggio e per la sostituzione dei rivestimenti e selleria interna dovute a bruciature, macchie permanenti e lacerazioni. Ciò che è invece imputabile ad un normale utilizzo quotidiano del veicolo (ad es. scolorimento dei tessuti dovuto al sole, naturale logoramento dei tappetini), sarà considerato danno da normale usura e sarà a carico di Arval.

MANUTENZIONE

Gli elementi meccanici e di sicurezza non dovranno presentare danni, rotture, o un'usura superiore a quella prevista in funzione del chilometraggio sottoscritto, secondo le norme di manutenzione del costruttore. Per i cristalli sono considerati "danni a carico del cliente" le profonde rigature, le scheggiature e le crepe.

Sono a carico del cliente le spese per la sostituzione di pneumatici tagliati o deformati o con indici di usura superiore a quanto ammesso dal Codice della Strada.

analisi danni 1 · 2 · 3

verbale

fatturazione



RIPARAZIONE

La carrozzeria, il telaio, i cerchi, le protezioni laterali e i paraurti dovranno essere in buone condizioni funzionali ed estetiche. Rigature profonde, graffi, accattature di queste componenti o la loro assenza comporta l'addebito dei costi di ripristino, riparazione o sostituzione.

La fanaleria non deve presentare danni da circolazione (rottture, incrinature) e da mancata manutenzione (lampadine rotte).

[analisi danni](#)

[verbale](#)

[fatturazione](#)

Il Verbale di Restituzione.

Massima trasparenza.

L'incaricato Arval compilerà il Verbale di Restituzione, in tua presenza, attestando così il termine del contratto.

All'interno del Verbale saranno indicati: la data di riconsegna del veicolo - che di fatto attesterà il termine del contratto di noleggio - e i chilometri percorsi, per eventuali conguagli per eccesso o difetto. Prima della sottoscrizione, potrai verificare quanto verbalizzato dall'incaricato Arval, e indicare eventuali annotazioni.

Saranno inoltre indicati i danni riscontrati al momento della restituzione: per renderli facilmente visibili ti consigliamo di riconsegnare il veicolo pulito. Dopo la riconsegna, Arval effettuerà un'ulteriore verifica; eventuali danni precedentemente non rilevabili saranno oggetto di addebito, insieme al costo del lavaggio.

L'APPUNTAMENTO

Definirai la data di restituzione col tuo Consulente Personale, e sarai contattato poi da un nostro partner per concordare luogo e orario.

ACQUISIZIONE VERBALE

La compilazione del verbale di restituzione dura in media 30 minuti. Al termine te ne verrà rilasciata una copia personale.

VUOI TENERE L'AUTO?

Ti ricordiamo che puoi - prima della scadenza del contratto di Noleggio - chiederci una valutazione dell'auto per l'acquisto.

analisi danni

verbale

fatturazione

La Fatturazione.

Massima chiarezza.

La fatturazione al termine del contratto prevede il conguaglio del canone e tutti gli eventuali costi di fine contratto.

Il Verbale di Restituzione recherà l'evidenza di ogni danno riscontrato alla riconsegna, anche i piccoli danni da normale usura. In fattura (e/o in nota di credito) potresti quindi trovare l'addebito dei danni, della documentazione e degli accessori mancanti e il conguaglio chilometrico (come illustrato nelle pagine precedenti).

I danni da normale usura saranno a carico di Arval, così come spiegato nel dettaglio all'interno della Guida alla Restituzione che trovi nel Drive Case.

PER APPROFONDIMENTI VAI ALL' APPENDICE A PP. 17-18

TEMPISTICHE

La fatturazione avviene ad inizio mese. La ricezione della fattura e/o della nota di credito dipenderà quindi dalla data di restituzione.

DETTAGLI

La fatturazione del canone è anticipata (di mese in mese), ti verranno stornati i costi relativi alle giornate successive alla riconsegna.

CHIARIMENTI

Per qualsiasi chiarimento circa le fatture Arval, puoi contattare il servizio dedicato secondo le modalità descritte nell'APPENDICE a pag. 18.

I contatti dedicati ai nostri Clienti.

Il riferimento giusto per ogni tua esigenza.

- Per domande o necessità inerenti al tuo contratto, ai servizi da esso previsti, al chilometraggio e alla durata puoi contattare direttamente Il tuo Consulente Personale Arval, via email e per telefono.
- Per qualunque altra esigenza legata alla gestione della tua auto, quali manutenzione, riparazione, smarrimento o furto, richieste di assistenza, puoi rivolgerti ai numeri verdi "Arval Servizio Clienti" e "Assistenza stradale" riportati sulla tua Carta Arval. La Carta Arval è contenuta nel Drive Case, il praticissimo porta-documenti che troverai all'interno del veicolo al momento della consegna dell'auto.
- Per chiedere informazioni o chiarimenti sulle tue fatture, contatta il Call Center Fatturazione secondo le modalità descritte nell'APPENDICE a pag. 18.



APPENDICE GUIDA AI TEMPI E ALLE MODALITÀ DI FATTURAZIONE DI ARVAL



COSA ACCADE DOPO LA FIRMA DEL CONTRATTO?

Dopo la sottoscrizione del tuo contratto di Noleggio riceverai una fattura relativa all'anticipo o al deposito cauzionale, secondo quanto previsto dalla tua proposta di Noleggio.

quando?

dopo l'accettazione della tua proposta di contratto

cosa?

fatturazione dell'anticipo o deposito cauzionale



COME VIENE FATTURATO IL CANONE MENSILE?

Il canone per il Noleggio a Lungo Termine della tua auto viene fatturato anticipatamente: nella seconda metà di ogni mese riceverai la fattura per il mese successivo.

quando?

es. durante la seconda metà di Marzo

cosa?

fatturazione del canone del mese di Aprile



COSA COPRE LA PRIMA FATTURA DEL CANONE?

La prima fattura del canone viene inviata nel mese successivo a quello di consegna del veicolo. Contiene i seguenti importi: canone relativo al mese di consegna del veicolo (dalla data di consegna del veicolo fino alla fine del mese solare) + canone del mese in corso + canone anticipato del mese successivo.

quando?

es. ad Aprile, con auto consegnata il 15 marzo

cosa?

fatturazione del canone relativo al periodo 15 marzo — 31 maggio



COSA ACCADE ALLA FINE DEL CONTRATTO?

Il canone, ricordiamo, viene fatturato anticipatamente (ogni mese per l'intero mese successivo).
Se il tuo contratto termina prima della fine del mese, verranno stornate le fatture relative ai periodi non di tua competenza, e verranno rifatturati i giorni reali di utilizzo del veicolo.
Contestualmente verrà emessa la nota di credito del deposito cauzionale versato dopo la sottoscrizione del contratto, se previsto dalla tua proposta di Noleggio.

quando?

dopo la restituzione del veicolo avvenuta, ad es., il 5 aprile

cosa?

nota di credito dell'eventuale deposito cauzionale e nota di credito del canone relativo al periodo aprile — maggio e rifatturazione del periodo dal 1 al 5 aprile.

APPENDICE COME LEGGERE LA FATTURA, COME CHIEDERE INFORMAZIONI



Le fatture vengono inviate in formato elettronico all'indirizzo email da te indicato in fase di sottoscrizione del contratto nel "Modulo di richiesta di invio delle fatture/note di credito nel solo formato elettronico".
Riportiamo qui alcune informazioni utili per la richiesta di informazioni circa le voci di costo in essa contenute.



LA FATTURA - DATI NECESSARI PER LA RICHIESTA DI INFORMAZIONI

- A n° Documento** - numero che identifica la fattura
- B Cod. Cliente** - insieme alla Ragione Sociale, ti identifica come cliente
- C Descrizione** - in questo campo trovi le singole voci di costo



COME CHIEDERE INFORMAZIONI - CALL CENTER FATTURAZIONE

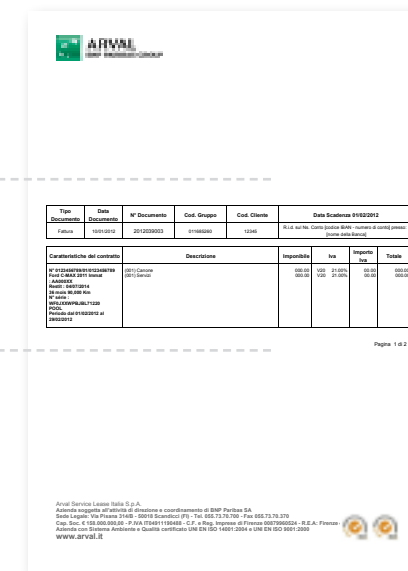
Il **codice a tre cifre** riportato nel campo "descrizione" **C** ci permette di identificare la tipologia del servizio fatturato e di gestire in maniera più diretta ed efficace le richieste di chiarimento.

Per ogni tipologia di servizio (ad. es. 001, relativo alle spese di Gestione: Canone e Servizi) esiste un canale dedicato raggiungibile chiamando il numero 055 73 70 XXX o scrivendo a [fatture\(XXX\)@arval.it](mailto:fatture(XXX)@arval.it) sostituendo alle "x" il codice a 3 cifre riportato in fattura che identifica la voce di costo.

[contatti per la richiesta di informazioni sulle fatture - esempio](#)

001 - Gestione: Canone e Servizi tel. 055 73 70 001 - mail: fatture001@arval.it

003 - Assicurazione tel. 055 73 70 003 - mail: fatture003@arval.it



Tipo Documento	Data Documento	N° Documento	Cod. Gruppo	Cod. Cliente
Fattura	10/01/2012	A 2012039003	011685260	B 12345

Caratteristiche del contratto	Descrizione
N° 0123456789/01/0123456789 Ford C-MAX 2011 Immat : AA000XX Restit : 04/07/2014 36 mois 90,000 Km N° série : WF0JXXWPBJBL71220 POOL Periodo dal 01/02/2012 al 29/02/2012	(001) Canone ← (001) Servizi ← C