

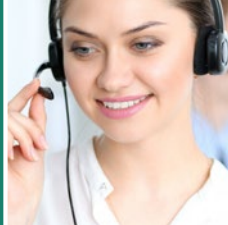


GHIDUL CONDUCĂTORULUI AUTO



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many
journeys in life



Cuprins

1 Livrarea

Livrarea autovehiculului	3
--------------------------	---

2 Serviciile Arval

Mentenanță & Reparații	5
Cardurile de combustibil	7
Pneurile	8

3 Aveți nevoie de ajutor?

Dacă aveți nevoie de asistență	11
Gestionarea accidentelor	13

4 Achiziționarea vehiculului de către utilizator

Păstrați autovehiculul pe care l-ați utilizat	17
---	----

5 Returnarea autovehiculului

Organizarea returnării autovehiculului	19
--	----



Stimate conducător auto.

Acest document prezintă serviciile Arval,
proiectate să vă asigure mobilitate
maximă.

Vă recomandăm să acordați o mare
atenție informațiilor oferite și sperăm să
aveți o experiență de condus sigură și
plăcută împreună cu Arval.



1

LIVRAREA



Livrarea autovehiculului

Simplitatea, o preocupare constantă.

La preluarea autovehiculului, vă rugăm să verificați următoarele aspecte legate de:

■ Autovehicul:

- Verificați ca vehiculul să fie conform comenzii.
- Asigurați-vă că roata de rezervă sau kitul de pană, cricul, coarba și trusa de siguranță (trusa de prim-ajutor, triunghiurile reflectorizante și extingtorul) sunt toate la locul lor.

■ Documentația autovehiculului:

Trebuie să regăsiți la bordul vehiculului:

Kit-ul de livrare Arval:

- Mapa de livrare care se recepționează la momentul înmatriculării care conține documentația autovehiculului (Ghidul conducătorului auto, Cartea de Identitate a Vehiculului – copie, Certificatul de înmatriculare al vehiculului, Procesul verbal de predare-primire, Asigurare de Răspundere Civilă Obligatorie, Formularul de Constatare Amiabilă de accident, Ghidul pentru restituirea autovehiculelor și Procesul verbal de restituire).

Vă rugăm să verificați dacă vehiculul este dotat conform opțiunilor din contract.

- Procesul verbal de predare-primire: o copie trebuie înapoiată către dealer, completată corespunzător și semnată atât de reprezentantul Arval (dealerul auto), cât și de dumneavoastră.

- Ulterior livrării veți primi un chestionar de satisfacție în cazul în care ne-ați lăsat adresa de email.

În mapa producătorului auto:

- Manualul autovehiculului, în cazul în care nu este furnizat electronic.
- Carnetul de service și garanție, în cazul în care nu este furnizat electronic.

IMPORTANT: actele nu trebuie lăsate în mașină în lipsa utilizatorului. În caz de furt, există riscul de a nu se putea despăgubi dosarul de daună (talon, CIV).

Dacă sunt nelămuriri sau dacă oricare dintre aceste obiecte lipsesc, vă rugăm să contactați Arval Servicii Clienți, între orele 08.30 și 18.00 la numărul de telefon

021.599.10.00



2

SERVICIILE ARVAL



2



Mentenanță & Reparații

Alături de Arval, autovehiculul este mereu într-o perfectă stare de funcționare.

■ Principii

Trebuie să respectați intervalele reviziilor recomandate de producătorul auto, în conformitate cu specificațiile acestuia.

■ Ce trebuie făcut?

Dacă autovehiculul dumneavoastră deține prin contract servicii de Mentenanță și Reparații, va trebui doar să vă programați prin intermediul Arval Servicii Clienți.

În funcție de lucrările necesare, noi vă vom indica atelierele din rețeaua Arval pentru a vă oferi garanția calității, a intervalului de intervenție și a termenului de returnare.

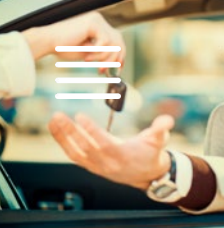
■ Mentenanța include:

- Toate reviziile vehiculului conform planului de întreținere.
- Toate lucrările mecanice, inclusiv înlocuirea pieselor în cazul uzurii normale.
- Toate costurile de manoperă pentru munca efectuată.

■ Excluderi:

- Spălarea vehiculului interior/exterior.
- Aditivi care nu sunt recomandați de producător.
- Înlocuirea pieselor și / sau accesoriilor deteriorate care nu țin de uzura normală a vehiculului.
- Reparațiile rezultate din folosirea combustibilului incorect.
- Remedierea defecțiunilor provocate de nerealizarea la timp a întreținerii preventive a vehiculelor.
- Reparații electronice sau electrice pentru echipamente montate ulterior fără autorizația Arval.

Programați-vă din timp intervențiile de întreținere, în funcție de planul de mentenanță al mașinii și apelați gratuit Arval Servicii Clienți la numărul de telefon
021.599.10.00



2



NOTĂ IMPORTANTĂ

- Reviziile din perioada de garanție se vor efectua în mod obligatoriu în rețeaua de parteneri service Arval.
- Lucrările ulterioare de întreținere pot fi stabilite și în alte ateliere în baza unui acord prealabil oferit de Arval.
- Vă rugăm să vă asigurați că primiți documentul ce atestă efectuarea intervenției.
- În cazul unei defecțiuni, luați măsuri pentru a preveni apariția unor deteriorări suplimentare (de exemplu: trageți pe dreapta dacă se aprinde un indicator de avarie pe tabloul de bord al vehiculului), sunați echipa Arval, apoi, după caz, serviciul de Asistență Rutieră la numărul 021.599.10.01.



Cardurile de combustibil

Arval vă ajută să simplificați gestionarea carburantului.

■ Cardul de combustibil

Dacă societatea dumneavoastră a ales serviciul Arval de administrare a combustibilului, veți primi unul sau mai multe carduri în funcție de furnizorul de combustibil.

Acest card poate fi folosit doar pentru mașina dumneavoastră de serviciu.

De fiecare dată când faceți plinul, veți fi rugat să:

- Introduceți codul PIN confidențial al cardului.
- Introduceți kilometrajul la zi.
- Verificați și păstrați chitanța pentru combustibil.

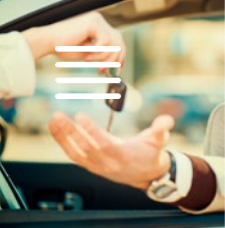
■ Cardul de combustibil funcționează ca un card de credit și trebuie ținut în siguranță

- Nu lăsați niciodată cardul în autovehicul.
- Nu păstrați niciodată cardul alături de codul PIN.

■ În cazul în care ați pierdut sau v-a fost furat cardul:

Sunați imediat la Arval Servicii Clienți la numărul de telefon +40 21 599 10 00, și în același timp va trebui să trimiteți și o cerere scrisă pe e-mail la adresa fuel@arval.ro indicând numărul de înmatriculare al autovehiculului și data în care a avut loc evenimentul. Arval va dispune blocarea cardului pierdut/furat în termen de 3 ore de la primirea comunicării (în cursul programului de lucru) și va emite un nou card în cel mai scurt timp.

Aveți probleme cu cardul de combustibil? Sunați imediat la Arval Servicii Clienți
021.599.10.00



2



Pneurile

Anvelopele bune optimizează performanțele.

■ Gestionarea pneurilor

Dacă acest serviciu este subscris, în funcție de specificațiile contractuale veți beneficia de:

- Înlocuirea anvelopelor uzate cu anvelope noi (demonțare, montare și echilibrare roți).
 - Serviciul este oferit cu un număr de anvelope prestabilit în conformitate cu cele agreate în contract / formularul de comandă.
 - Stocarea anvelopelor după înlocuire. Dacă trebuie să folosiți pneuri care nu sunt prevăzute în contract nu ezitați să contactați Administratorul dumneavoastră de parc auto.
- ### ■ Pneuri de iarnă
- În cazul în care contractul dumneavoastră include acest serviciu, Arval vă va pune la dispoziție anvelopele de iarnă odată cu începerea sezonului rece.



- Obligatorietatea legală privind dotarea autovehiculelor cu pneuri de iarnă nu depinde de un anumit interval de timp, ci de condițiile meteorologice (prezența zăpezii/gheții sau poleiului pe carosabil). Astfel, recomandăm ca înlocuirea anvelopelor să fie efectuată în timp util, odată cu începerea campaniei Arval de schimb pneuri, pentru a evita dificultățile determinate de schimbarea bruscă a condițiilor meteo.

■ Pentru a vă înlocui anvelopele:

- Sunați la Arval Servicii Clienți **021.599.10.00**.
- Specialiștii Arval vă vor îndruma spre un atelier specializat în montarea anvelopelor în cel mai scurt timp.
- Arval achită suma datorată montajului în cazul în care aveți serviciul subscris.

■ Sfaturi

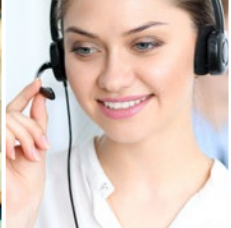
- Pentru confortul și siguranța dumneavoastră, verificați cu regularitate presiunea anvelopelor, conform recomandărilor producătorului (cel puțin o dată pe lună).
- Nu dezumflați niciodată o anvelopă rulată/încălzită.





3

AVETI NEVOIE DE AJUTOR?



3



Dacă aveți nevoie de asistență

■ În caz de pană imobilizantă

- Pana imobilizantă înseamnă orice defecțiune mecanică în urma căreia vehiculul nu mai poate rula prin mijloace proprii.

În toate cazurile, nu încercați să faceți singur ceva!

- Sunați la Arval Servicii Clienți, la numărul: **021.599.10.00** în timpul programului de lucru și non stop la serviciul de asistență rutieră la **021.599.10.01**.

- Dacă beneficiați de serviciul Autovehicul de Înlocuire, în urma solicitării primite, Arval vă va pune la dispoziție în cel mai scurt timp un autovehicul conform condițiilor contractuale.

■ În caz de furt

- Apelați **021.599.10.00**.

■ Procedura administrativă:

Raportați IMEDIAT furtul la secția locală de Poliție și specificați faptul că autovehiculul este luat în leasing operațional de la Arval.

■ Dacă autovehiculul este asigurat de Arval:

Trimiteți raportul de furt eliberat de Poliție, către Arval, în termen de cel mult două zile lucrătoare din momentul primirii sale de la Poliție, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Odată primite documentele la sediul nostru din: Str. Gheorghe Țiteica nr. 212-214, Etaj 2, Sector 2, RO020305, București, România, Arval se va ocupa de întregul incident de furt.

Dacă aveți o problemă cu vehiculul dumneavoastră sunați imediat la Arval Servicii Clienți la numărul de telefon **021.599.10.00**. Arval va face tot posibilul pentru a vă continua drumul în cele mai bune condiții posibile.



3



■ Dacă autovehiculul nu este asigurat de Arval:

- Efectuați demersurile necesare în vederea informării asiguratorului dumneavoastră.
- Trimiteți către Arval o copie a raportului de furt eliberat de Poliție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire.
- Dacă beneficiați de serviciul Autovehicul de Înlocuire, în urma solicitării primite, Arval vă va pune la dispoziție în cel mai scurt timp un autovehicul conform condițiilor contractuale.



■ În cazul unui accident orice s-ar întâmpla, încercați să vă păstrați calmul.

■ Proceduri administrative:

În primul rând, anunțați imediat Arval asupra producerii accidentului, la Arval Servicii Clienți **021.599.10.00***. Întocmiți raportul asupra accidentului numit și „Constatare amiabilă de accident”. În cazul în care întâmpinați greutăți sau există neînțelegeri între dumneavoastră și conducătorul celuilalt autovehicul implicat în accident, vă rugăm să vă adresați Poliției pentru a obține actul de la Poliție asupra accidentului în maxim 24 ore de la data producerii acestuia. Atenție, CAA se poate încheia doar în cazul în care sunt doar două mașini implicate, în restul cazurilor, trebuie mers la poliție.

■ Dacă autovehiculul este asigurat de Arval:

După completarea constatării amiabile de accident sau obținerea actului de la Poliție, un specialist Arval vă va îndruma pe tot parcursul procedurii.

■ Dacă autovehiculul nu este asigurat de Arval:

Obțineți Constatarea amiabilă de accident sau actul de la Poliție și luați legătura cu firma dumneavoastră de asigurări. Trimiteți către Arval o copie a aceluiași document aferent accidentului.

În situații de pană imobilizantă, dacă beneficiați de serviciul de Asistență rutieră, Arval va organiza trimiterea vehiculului către service.

De asemenea, dacă beneficiați de opțiunea Autovehicul de înlocuire, puteți solicita acest serviciu, iar Arval vă va pune la dispoziție un autovehicul oriunde în țară (conform condițiilor din contractul dumneavoastră) pentru a vă putea continua călătoria.

* în timpul programului de lucru și la 021.599.10.01, serviciul NON STOP de Asistență Rutieră.

Prin intermediul Arval Servicii Clienți pus la dispoziția tuturor utilizatorilor vehiculelor, vă suntem alături pentru a vă ajuta în soluționarea oricărei probleme sau pentru a vă răspunde la orice întrebare pe care o aveți. Ne puteți contacta la numărul de telefon

021.599.10.00



3



Constatarea amiabilă de accident

Semnați Constatarea amiabilă de accident doar dacă reflectă cu acuratețe împrejurările accidentului.

■ Indicații de completare a Constatării amiabile

- Folosiți un pix cu bilă pentru a vă asigura că documentul este perfect lizibil.
- Prezentați sensurile de mers, indicatoarele pentru prioritate și marcajele de pe drum; completați indicatoarele și semafoarele. Indicați obstacolele și autovehiculele parcate sau în mișcare, chiar dacă nu au fost implicate în accident.
- Folosiți un X pentru a localiza posibilități martori în comparație cu punctul de impact. Aduceți-vă aminte să menționați numele lor și detaliile de contact în căsuța „Martori”.
- Menționați poziția exactă a vehiculului dumneavoastră în momentul accidentului, și nu ceea ce tocmai ați făcut sau doreați să faceți.
- Indicați daunele materiale provocate de accident. Dacă nu sunteți siguri, declarați-vă rezervele pe care le aveți asupra acestui subiect.
- În cazul vătămarilor corporale sau accidentelor cu mai mult de două autovehicule implicate, procedura de constatare amiabilă nu se aplică, fiind necesară, conform legii, prezentarea la Poliție.

1 Completați din timp formularul de Constatare amiabilă de accident

Completați din timp secțiunile administrative ale formularului înainte ca accidentul să se producă: nume, adresă, numărul de înmatriculare al mașinii, numărul poliței de asigurare și numărul permisului de conducere. Procedând în acest fel, veți putea să vă concentrați mai bine pe circumstanțele în care s-a produs accidentul, dacă aceste secțiuni sunt deja completate.

Important: Asigurați-vă că aveți întotdeauna în autovehicul un formular de Constatare amiabilă de accident. În momentul accidentului verificați dacă și celălalt conducător auto completează formularul cu aceste informații.

2 Descrieți împrejurările accidentului

Formularul include 17 căsuțe de bifat pentru a descrie accidentul. Dacă niciuna dintre opțiuni nu se potrivește împrejurărilor, nu căutați descrierea cea mai apropiată (de exemplu nu bifați căsuța „părăsea un loc de parcare”, dacă autoturismul ieșise deja în trafic). În schimb, nu bifați niciuna dintre casete și introduceți 0 pentru a indica numărul de casete bifate cu un X.

3 Faceți comentarii

Folosiți secțiunea de comentarii dacă nu ați bifat niciuna dintre casete, dar vreți să furnizați detalii, declarați rezervele sau lucrurile în dezacord cu declarația celui alt conducător auto.

Important: informațiile puse la dispoziție de una dintre părți vor fi considerate corecte, dacă nu sunt contestate de cealaltă parte. Dacă un conducător auto vrea să conteste relatarea, este foarte important să se menționeze acest lucru în această secțiune. Mai mult, toate comentariile trebuie să fie pe partea din față a formularului, deoarece partea din spate nu are valoare.

4 Desenați o schiță corectă

Menționați nume de străzi și indicatoare. Folosiți săgeți pentru a prezenta direcția în care circulau autovehiculele. Schița este și mai importantă pentru accidente în sensuri giratorii.

Important: În cazul în care căsuțele bifate contrazic schița, aceasta din urmă are mai puțină importanță.

5 Nu confundați punctul de impact cu dauna

Folosiți o săgeată pentru a indica punctul inițial de impact și nu dauna autovehiculului. Oferiți o descriere a daunelor vizibile (de ex.: bara de protecție, farul din dreapta etc.) în cadrul secțiunii de comentarii.

6 Menționați dacă există martori

În partea de sus a Constatării amiabile, puteți declara dacă sunt martori. Dacă da, menționați detaliile lor de contact (martorii sunt întotdeauna terțe persoane, de exemplu: un pieton sau un pasager în alt autovehicul) în caz contrar, introduceți: „fără martori”. În cazul vătămarilor corporale sau accidentelor cu mai mult de două autovehicule implicate, procedura de constatare amiabilă nu se aplică, fiind necesară, conform legii, prezentarea la Poliție.

Aveți îndoieli și doriți mai multe lămuriri? Prin Arval Servicii Clienți

021.599.10.00. Specialiștii noștri vă vor răspunde la orice întrebare legată de utilizarea autovehiculului.



4

ACHIZIȚIONAREA VEHICULULUI



4



Păstrați autovehiculul pe care l-ați utilizat

Dacă vă place autovehiculul pe care l-ați utilizat, îl cunoașteți și doriți să îl achiziționați pentru dumneavoastră sau pentru un membru al familiei, puteți face acest lucru la sfârșitul perioadei contractuale.

■ Avantaje

- Cunoașteți istoricul autovehiculului pe care l-ați utilizat.
- Puteți intra în posesia autovehiculului imediat, chiar și în timpul procesului de returnare.
- Arval se ocupă de toate procedurile administrative.
- Tranzacția se realizează direct între dumneavoastră și Arval. Nu există costuri suplimentare pentru societatea dumneavoastră.

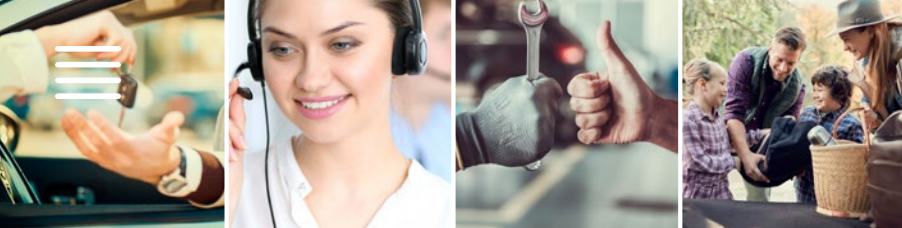
Contactați Arval Servicii Clienți la numărul de telefon

021.599.10.00 cu o lună înainte de data de returnare programată a autovehiculului, pentru a primi informații suplimentare referitoare la oferta excepțională care urmează să vă fie adresată.



5

RETURNAREA AUTOVEHICULULUI



Organizarea returnării autovehiculului

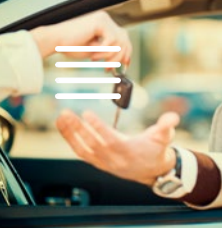
Autovehiculele trebuie returnate la finalul contractului. Aceasta înseamnă că veți returna autovehiculul în starea „standard”, definită în Ghidul de returnare, respectând astfel și condițiile contractuale.

Există mai multe etape pentru returnarea autovehiculului.

■ Înainte de returnarea autovehiculului

- Cu șase luni și ulterior cu trei luni înainte de returnarea autovehiculului, Arval va contacta societatea dumneavoastră pentru a vă planifica noul autovehicul. Tot în acest moment, Arval va trimite Kit-ul de returnare al autovehiculului în atenția Fleet Managerului societății dumneavoastră.
- Dacă autovehiculul este returnat și este înlocuit cu unul nou, Ghidul și Procesul verbal de returnare se vor afla la bordul acestuia din urmă, ca parte integrantă a mapei Arval de livrare.
- Tranzacția se realizează direct între dumneavoastră și Arval. Nu există costuri suplimentare pentru societatea dumneavoastră.

Puteți întotdeauna să vă adresați către Arval Servicii Clienți la numărul de telefon **021.599.10.00** pentru a pregăti returnarea autovehiculului.



■ Sfaturi

- Înainte de returnarea autovehiculului, vă rugăm să petreceți câteva minute cu Fleet Managerul/Administratorul parcului dumneavoastră auto pentru a verifica dacă autovehiculul se conformează standardelor de returnare prezentate în Ghidul pentru restituirea autovehiculului.



■ În timpul returnării autovehiculului

- În prezența conducătorului auto, Reprezentantul Arval verifică faptul că autovehiculul este returnat în condițiile stării standard care a fost prezentată în Ghidul pentru restituirea autovehiculelor Arval.
- Puteți semnala orice comentarii sau observații pe care le aveți în secțiunea „Observațiile reprezentantului Clientului” din Procesul verbal de restituire definitivă a vehiculului. Acest Proces Verbal include următoarele informații:
 - Locul, data și ora de returnare a autovehiculului.
 - Numărul de înmatriculare al vehiculului.
 - Kilometrajul la data returnării.
 - Starea generală a autovehiculului semnată de ambele părți.
- După completarea Procesului Verbal acesta este semnat atât de dumneavoastră, cât și de reprezentantul Arval.
- Vă rugăm să vă asigurați că în momentul returnării vehiculului există la bord toate documentele cu care acesta a fost livrat și cheia de rezervă.
- Din momentul semnării Procesului Verbal de restituire de către ambele părți, dumneavoastră puteți lăsa vehiculul în locația Arval desemnată pentru restituire.

Returnarea autovehiculului



Departamentul Remarketing Arval primește și verifică documentele care trebuiau înapoiate:

- Certificatul de înmatriculare al autovehiculului.
- Cheia/cheile de rezervă.
- Procesul Verbal de returnare a autovehiculului completat corespunzător și semnat de părți.
- Lista detaliată a documentelor solicitate se află în Ghidul pentru restituirea autovehiculelor.

Pentru orice întrebare, puteți contacta Arval Servicii Clienți la numărul de telefon
021.599.10.00.



DOCUMENT TIPĂRIT DE ARVAL ROMÂNIA: APRILIE 2023.



ARVAL SERVICE LEASE ROMÂNIA S.R.L.
Str. Gheorghe Țiteica nr. 212-214, Etaj 2,
Sector 2, R0020305, București, România
Tel.: +40 21 599 10 00
www.arval.ro



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many
journeys in life