



GHIDUL PENTRU RESTITUIREA AUTOVEHICULELOR



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many
journeys in life

CUPRINS

Restituirea vehiculelor Arval	3
Principii generale	4
Trei etape cheie pentru restituirea autovehiculelor	6
■ Înainte de restituirea autovehiculelor.....	6
■ În cursul returnării autovehiculelor	8
■ După restituirea autovehiculelor	10
Vânzarea vehiculelor către utilizatori.....	11
Procesul verbal de restituire definitivă a vehiculului.....	12
Definiția stării de uzură normală a autovehiculului.....	15
Cum catalogăm și diferențiem avariile acceptate de cele neacceptate	16
■ Sumar avarii acceptate și neacceptate.....	16
■ Elemente lipsă:.....	19
■ Chei și telecomenzi	20
■ Logouri și stickere	21
■ Vopsea și avarii caroserie – zgârieturi.....	22
■ Vopsea și avarii caroserie – exfolieri, defecte de vopsire	23
■ Vopsea și avarii caroserie – ciupituri și adâncituri	24
■ Vopsea și avarii caroserie – praguri	26
■ Vopsea și avarii caroserie – bare și grile	27
■ Faruri, stopuri și elemente de semnalizare (elemente vitrate).....	28
■ Oglinzi și corpuri de oglinzi	29
■ Ferestre, lunete și parbrize.....	30
■ Capace roți, jante de tablă și/sau de aliaj	31
■ Elemente cromate și chedere cauciuc/plastic.....	32
■ Scaune – șezut și spătar	33
■ Schimbător viteze și burduf cutie de viteze, frână de mână	34
■ Volan.....	35
■ Interior portbagaj, fețe de uși, mochete, elemente de capitonaj.....	36
■ Bord, cotiere, console	38
■ Interior bene/remorci/carosări speciale – exclusiv pentru utilitare.....	39



Restituirea vehiculelor Arval

Evenimentul cheie din cadrul procesului de închiriere auto este restituirea vehiculelor către Arval. Ultima etapă a închirierii are un efect semnificativ asupra costurilor totale privind utilizarea parcului auto.

Starea autovehiculelor după încheierea contractului are o influență considerabilă asupra prețului de vânzare al acestora; prin urmare, dacă în cursul utilizării autovehiculelor nu sunt respectate și aplicate atât condițiile precizate în carnetul de service și garanție al fiecărui vehicul în parte, cât și reglementările contractuale privind utilizarea corespunzătoare a autovehiculelor, clienții sunt expuși riscului unor costuri suplimentare.

Scopul ghidului pentru restituirea definitivă a autovehiculelor este acela de a asigura o prezentare concisă, completă și imparțială a reglementărilor asociate ultimei etape a închirierii și de a ajuta clienții să se asigure că economisesc prin utilizarea parcului auto. Veți găsi în acest ghid informații în legătură cu restituirea autovehiculelor, abordarea Arval și în cele din urmă o serie de exemple de avarii ale autovehiculelor și o clasificare din punctul de vedere al acceptării sau nu a acestora.

Vă recomandăm să citiți acest ghid care vă va permite să evitați eventualele neînțelegeri sau surprize neplăcute la restituirea autovehiculelor.



Principii generale

După restituirea autovehiculului și încheierea contractului, utilizatorul/ conducătorul auto are privilegiul de a opta pentru cumpărarea vehiculului de la Arval.

Restituirea unui autovehicul implică următoarele:

- Verificarea și compararea stării reale a autovehiculului cu cea prevăzută în ghid, în funcție de perioada de utilizare a acestuia și kilometrii parcurși.
- Predarea autovehiculului și completarea unui proces verbal de restituire – acesta reprezintă documentul în baza căruia se încheie contractul mașinii, iar persoana care semnează, trebuie să fie mandatată de client în acest sens.
- Încetarea contractului de leasing operațional al vehiculului și a procedurii de facturare.

Pentru a susține Clientul în vederea evitării unor eventuale complicații sau costuri suplimentare prezentăm în continuare câteva reguli simple care trebuie respectate:

- Restituirea autovehiculului trebuie realizată în perioada de timp și în locația stabilite de comun acord cu Arval.
- Toate documentele autovehiculului (talon, Asigurare de Răspundere Civilă Obligatorie, manualul mașinii, carte de service etc.), cheia principală și cheile de rezervă trebuie predate către Arval conform celor specificate în contractul de leasing operațional și în prezentul ghid.



- În cazul în care elementele menționate mai sus nu sunt returnate la data predării efective a mașinii, costul acestora se va refactura către client.
- Repararea autovehiculelor, prin grija clientului, trebuie realizată înainte de restituirea acestora, în cazul în care acestea prezintă avarii. În caz contrar, clientul va suporta toate costurile de reparare estimate după restituirea autovehiculului către Arval.
- Calcularea costurilor de reparație a autovehiculelor se va realiza de către un organism de specialitate neutru, pe baza unui sistem de referință standardizat la nivel internațional. (Definiția stării standard a autovehiculelor este prezentată la pagina 15).





Trei etape cheie pentru restituirea autovehiculelor

Clientul trebuie să verifice starea autovehiculului în scopul realizării eventualelor reparații mecanice sau de caroserie necesare înainte de restituirea acestuia. În cazul în care reparațiile necesare nu sunt declarate și realizate înainte de data stabilită pentru restituirea autovehiculului, Clientul va suporta costurile de reparare calculate și refacturate de către Arval.

Înainte de restituirea autovehiculelor

- Cu 6 luni înainte de data teoretică a sfârșitului de contract de leasing operațional, reprezentanții Arval vor contacta clientul în vederea întocmirii unui nou contract pentru un vehicul nou și planificării restituirii vehiculului rulat.
- Un reminder se va transmite și cu 3 luni înainte de data de încetare a contractului pentru vehiculul în discuție. **Vă recomandăm ca la acest moment să începeți prin a pregăti mașina pentru predare. Declararea daunelor către Arval și efectuarea reparațiilor înainte de returnare, prezintă o serie de avantaje atât de natură financiară (costuri mai mici la final de contract), cât și de siguranță și imagine. Inspectați și evaluați vehiculul cât mai obiectiv posibil; eventual, puteți solicita o preinspecție a vehiculului, astfel încât să puteți avea o vedere de ansamblu asupra avariilor la momentul respectiv și a costurilor asociate. Discutați cu Account Managerul dedicat în acest sens, el vă va direcționa către cel mai apropiat centru și vă va da informații cu privire la costurile asociate.**



- Cu 1 lună înainte de data teoretică a sfârșitului de contract puteți contacta Arval în vederea propunerii achiziționării vehiculului de către utilizatori și pentru stabilirea datei și locației pentru restituirea autovehiculului.
- Cu 7 zile înainte de data predării vehiculului, vă recomandăm să existe o confirmare finală a datei și locației returnării atât în relația cu Arval, cât și cu furnizorul de servicii logistice.
- **Foarte important: înainte de predarea autovehiculului la final de contract, vă rugăm să vă asigurați că au fost demontate de pe autovehicul următoarele dispozitive și accesorii:**
 - dispozitive de telematică montate în regie proprie;
 - autocolante;
 - stickere;
 - diverse echipamente montate în regie proprie.
- În cazul în care autocolantele și stickerile nu sunt îndepărtate la momentul predării în parcul logistic, costurile aferente operațiunilor de eliminare a acestora de pe caroserie, se vor regăsi în costurile rapoartelor de inspecții.
- Asigurați-vă că vehiculul dvs. are interiorul și exteriorul curate la momentul predării. Dacă automobilul este murdar, există posibilitatea ca daunele să fie dificil de observat, iar acest lucru poate duce la o asumare implicită a costurilor avariilor ascunse.



În cursul returnării autovehiculelor

- Returnarea mașinii se va efectua în locația desemnată de Arval, în prezența unui reprezentant desemnat și mandatat să facă acest lucru, de către Client.
- Reprezentantul Arval și cel al Clientului vor completa și semna Procesul Verbal de retur al vehiculului la final de contract.
- Procesul Verbal de retur va conține următoarele informații:
 - datele de identificare ale persoanei care predă mașina din partea clientului - nume, prenume, serie și număr carte de identitate, e-mail și telefon;
 - locul și data returnării autovehiculului, date de identificare vehicul (numărul de înmatriculare, serie de șasiu), numărul de kilometri la bord la momentul predării;
 - descrierea generală vizibilă a stării autovehiculului la returnare.
- **Procesul Verbal de retur nu reprezintă baza de calcul a costurilor de aducere la stare normală; acestea vor fi calculate în raportul de evaluare tehnică a vehiculului, întocmit de un organism specializat, după returnarea acestuia, coroborat cu procesul verbal de restituire definitivă a vehiculului. Valoarea acestor costuri va avea ca referință sistemul standardizat AUDATEX (furnizor soluții IT pentru sectorul asigurărilor și domeniului auto care permit soluționarea eficientă a daunelor și estimarea precisă a costurilor de reparație).**
- În interiorul autovehiculului trebuie să se afle toate documentele și elementele cu care a fost livrat acesta:
 - certificat de înmatriculare;
 - carnetul de service, dacă este emis în format fizic;



- roata de rezervă sau kit de pană;
- cric, cheie pentru jante, coarbă;
- stingător;
- trusa de prim-ajutor;
- triunghiuri reflectorizante;
- carnetul de garanție, dacă există în format fizic;
- cheia de rezervă și/sau cheile suplimentare;
- asigurare de răspundere civilă obligatorie.





După restituirea autovehiculelor

După recepționarea tuturor elementelor asociate autovehiculului, este pregătit Raportul de inspecție la final de contract coroborat și cu Procesul Verbal de restituire definitivă a vehiculului; astfel, Arval va solicita următoarele:

- emiterea unei expertize din partea unei societăți neutre specializate în inspecții privind starea autovehiculului;
- calcularea eventualelor costuri de readucere a vehiculului la starea normală, în baza expertizei efectuate de o societate specializată neutră, coroborată cu procesul verbal de restituire semnat de către client;
- calculul kilometrilor în exces sau pe minus efectuați, după caz;
- vânzarea autovehiculului.





Vânzarea vehiculelor către utilizatori

- Utilizatorii au prioritate în ceea ce privește achiziționarea automobilului utilizat.
- Autovehiculele cu grad ridicat de deteriorare sau clasificate de către compania de asigurări ca fiind deteriorate complet, nu pot fi vândute angajaților / utilizatorilor.
- Condițiile de vânzare: Oferta de vânzare se adresează utilizatorului vehiculului. **Utilizatorul poate contacta Arval cu 30 zile înainte de data stabilită pentru restituirea autovehiculului în vederea comunicării unei oferte de preț de achiziție.**
- Beneficiile asociate achiziției unei mașini Arval sunt următoarele:
 - starea autovehiculului (tehnică și estetică) este cunoscută în detaliu de către dvs.;
 - este cunoscut cu exactitate istoricul mașinii, respectiv modalitatea de exploatare a acestuia. Astfel, nu vor exista îngrijorări cu privire la calitatea vehiculului achiziționat;
 - economisiți timp și evitați căutările îndelungate pentru obținerea unui autovehicul potrivit;
 - beneficiați de discount special în baza parteneriatului dvs. cu Arval. Prin raportare la condițiile existente în piață, vehiculul Arval prezintă un avantaj comercial vizibil.

Pentru mai multe detalii, vă rugăm să vă adresați adresei de e-mail remarketing@arval.ro sau în cadrul secțiunii speciale din contul dvs. My Arval.



Reper predate la retur		Da	Nu
Certificat de inmatriculare (original)			
Carnetul de garantie (daca exista)			
Carnetul de service (daca exista)			
Card de combustibil			
Cheia principala/ telecomanda			
Cheia de rezerva / telecomanda			

...ul, catre reprezentantul Arval; in caz contrar, pe el 3.

Descrierea elementelor restituite odata cu vehiculul

Alte reperi			Da	Nu
Pachet legislativ				
Roata de rezerva				
Kit pana				
Cric si coarba				
Card de combustibil				
Anvelope de iarna				
Anvelope de vara				
Accesorii suplimentare				

Nivel carburant: 0% 25%

Descrierea stării vehiculului

Exterior: Partea Fata – avarii vizibile	
Bara fata	
Grila radiator	
Capota motor	
Far stang	
Far drept	
Proector ceaja stang	
Proector ceaja drept	
Parbriz	

Exterior: Partea stanga – avarii vizibile	
Aripa stanga fata	
Carosul stanga fata	
Carosul stanga spate	

Constatări exterior vehicul

Interior / Funcionalitati	
Antena radio	
Interior vehicul – avarii vizibile	
Scaun fata dreapta	
Scaun fata stanga	
Bancheta spate	
Mocheta habitacul	
Tapiserie plafon	
Plansa de bord / volan	
Carosolar	
Mocheta portbagaj	

Constatări interior vehicul

Mocheta portbagaj	
Oglinda interioara	
Funcionalitati	
Vehicul imobilizat	
Motor functional	
Cutie de viteze	

...m returnat de: Client

Estimarea stării elementelor mecanice

Reprezentant Client	
Nume / Prenume	
CI serie / numar	
(Am primit semnatura)	

Datele și semnătura reprezentantului Clientului

Reprezentant Arval	
Nume / Prenume	
CI serie / numar	
(Am primit semnatura)	

...restituire a vehiculului

...e Clientului/Transportatorului

Datele și semnătura reprezentantului Arval



Imaginile evidențiate în prezentul Ghid sunt destinate exclusiv creării unei viziuni generale cu privire la ceea ce poate reprezenta uzura normală a unui vehicul. În acest sens, subliniem că aceste imagini sunt redată cu titlu exemplificativ, iar nu limitativ sau exhaustiv. Prin urmare, la data restituirii vehiculului închiriat, cu ocazia evaluării tehnice a stării acestuia, conform contractului cadru de leasing operațional, vor fi identificate toate avariile constatate asupra vehiculului, fără ca răspunderea Arval să poată fi angajată pe motiv că oricare avarie menționată în Raportul de Inspecție nu se regăsește descrisă în prezentul ghid.





Definiția stării de uzură normală a autovehiculului

Definiția normelor standard privind starea autovehiculelor:

- Prezentarea generală a vehiculului, inclusiv vopseaua, trebuie să aibă o stare de uzură normală raportată la durata de viață și la kilometri parcurși.
- Caroseria, șasiul și barele de protecție nu trebuie să prezinte urme de deformări sau alte avarii care nu sunt consecința duratei de viață sau utilizării în condiții normale a autovehiculului.
- Interiorul vehiculului și tapițeria nu trebuie să fie găurite, rupte sau pătate.
- Elementele mecanice și de siguranță nu trebuie să prezinte o uzură superioară celei generate de kilometrii parcurși sau dincolo de nivelul normelor stabilite de către producător.
- Autovehiculul trebuie returnat cu toate accesoriile/echipamentele furnizate de către Arval la livrarea mașinii.
- Demontarea echipamentelor/accesoriilor care aparțin Clientului nu trebuie să producă avarii sau urme în interiorul sau la exteriorul autovehiculului.

În cazul în care se predă vehiculul avariata, Arval pregătește și prezintă Clientului raportul de final de contract utilizând normele de mai sus. Eventualele costuri vor fi calculate în baza unei expertize realizate de o companie de specialitate independentă și certificată în acest sens și vor fi transmise clientului.



Cum catalogăm și diferențiem avariile acceptate de cele neacceptate

Legendă

- Prin culoarea verde sunt indicate avarii care nu afectează vizual și nici valoarea de revânzare a vehiculului, uzură normală.
- Prin culoarea roșie sunt indicate avarii neacceptate, care nu se încadrează în limita unei utilizări normale, care necesită reparații și au un impact vizual considerabil, care afectează valoarea de remarketare a mașinii.

Sumar avarii acceptate și neacceptate

Un sumar al tipologiilor de avarii care se pot exclude conform ghidului sau a celor care nu sunt acceptate, în funcție și de tipul vehiculului (de persoane sau utilitar) poate fi vizualizat mai jos:

Tipologie avarie	Vehicule de persoane		Vehicule utilitare	
	Dimensiuni avarie	Avarie acceptată (✓) / neacceptată (✗)	Dimensiuni avarie	Avarie acceptată (✓) / neacceptată (✗)
Certificat de înmatriculare	lipsă	✗	lipsă	✓
Carnetul de service/garanție, dacă este emis exclusiv în format fizic	lipsă	✗	lipsă	✗
Roata de rezervă sau kit de pană	lipsă	✗	lipsă	✗
Cric, cheie pentru jante, coarbă	lipsă	✗	lipsă	✗



Tipologie avarie	Vehicule de persoane		Vehicule utilitare	
	Dimensiuni avarie	Avarie acceptată (✓) / neacceptată (✗)	Dimensiuni avarie	Avarie acceptată (✓) / neacceptată (✗)
Manualul autovehiculului, dacă există exclusiv în format fizic	lipsă	✗	lipsă	✗
Carnetul de garanție, dacă există exclusiv în format fizic	lipsă	✗	lipsă	✗
Cheia de rezervă și/sau cheile suplimentare	uzură normală	✓	uzură normală	✓
	deteriorat, nefuncțional	✗	deteriorat, nefuncțional	✗
	lipsă	✗	lipsă	✗
Logouri și stickere (suprafață totală)	< 50 cm ²	✓	<50 cm ²	✓
	> 50 cm ²	✗	>50 cm ²	✗
Vopsea și avarii caroserie – zgârieturi	< 3 cm	✓	< 10 cm	✓
	> 3 cm	✗	> 10 cm	✗
Vopsea și avarii caroserie – exfolieri, defecte de vopsire	< 10 cm ²	✓	< 10 cm ²	✓
	> 10 cm ²	✗	> 10 cm ²	✗
Vopsea și avarii caroserie – ciobituri și adâncituri	< 2 cm	✓	< 5 cm	✓
	> 2 cm	✗	> 5 cm	✗
Vopsea și avarii caroserie – praguri	< 10 cm ²	✓	< 20 cm ²	✓
	> 10 cm ²	✗	> 20 cm ²	✗
Vopsea și avarii caroserie – bare și grile	< 3 cm	✓	< 10 cm	✓
	> 3 cm	✗	> 10 cm	✗



Tipologie avarie	Vehicule de persoane		Vehicule utilitare	
	Dimensiuni avarie	Avarie acceptată (✓) / neacceptată (✗)	Dimensiuni avarie	Avarie acceptată (✓) / neacceptată (✗)
Faruri, stopuri și elemente de semnalizare (elemente vitrate) - zgârieturi	< 3 cm	✓	< 6 cm	✓
	> 3 cm	✗	> 6 cm	✗
Oglinzi și corpuri de oglinzi - zgârieturi	< 3 cm	✓	< 5 cm	✓
	> 3 cm	✗	> 5 cm	✗
Ferestre, lunete și parbrize - fisuri	< 1 cm	✓	< 1 cm	✓
	> 1 cm	✗	> 1 cm	✗
Capace roți, jante de tablă și/sau de aliaj	deteriorat, material lipsă	✗	deteriorat, material lipsă	✗
	lipsă	✗	lipsă	✗
Elemente cromate și chedere cauciuc/plastic	uzură	✓	uzură	✓
	deteriorat, rupt, lipsă, ars	✗	rupt, tăiat, găurit, pătat, ars	✗
Scaune – șezut și spătar	uzură	✓	uzură	✓
	rupt, tăiat, găurit, pătat, ars	✗	rupt, tăiat, găurit, pătat, ars	✗
Schimbător viteze și burduf cutie de viteze, frână de mână	rupt, tăiat, găurit, pătat, ars	✗	rupt, tăiat, găurit, pătat, ars	✗
	material lipsă	✗	lipsă	✗
Volan	rupt, tăiat, găurit, pătat, ars	✗	rupt, tăiat, găurit, pătat, ars	✗



Tipologie avarie	Vehicule de persoane		Vehicule utilitare	
	Dimensiuni avarie	Avarie acceptată (✓) / neacceptată (✗)	Dimensiuni avarie	Avarie acceptată (✓) / neacceptată (✗)
Interior portbagaj, fețe de usi, mochete, elemente de capitonaj	uzură	✓	uzură	✓
	rupt, tăiat, găurit, pătat, ars	✗	rupt, tăiat, găurit, pătat, ars	✗
Bord, cotiere, console	uzură	✓	uzură	✓
	rupt, tăiat, găurit, pătat	✗	rupt, tăiat, găurit, pătat	✗
Interior bene/remorci/carosări speciale – exclusiv pentru utilitare	na	na	uzură	✓
	na	na	modificări neautorizate Arval	✗
	na	na	rupt, tăiat, găurit, deformat	✗

ELEMENTE LIPSĂ:

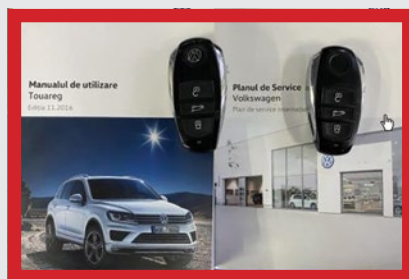
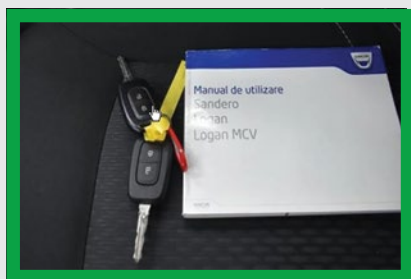
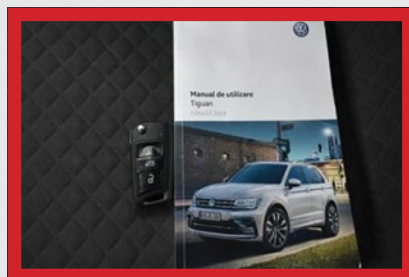
✗ Lipsa oricărui element din lista de mai jos, atrage de la sine refacturarea costurilor aferente acestora:

- Certificat de înmatriculare;
- Carnetul de service/garanție, dacă este emis exclusiv în format fizic;
- Roată de rezervă sau kit de pană;
- Cric, cheie pentru jante, coarbă;
- Manualul autovehiculului, dacă este emis exclusiv în format fizic;
- Carnetul de garanție, dacă este emis exclusiv în format fizic;
- Cheia de rezervă și/sau cheile suplimentare.



Cum catalogăm și diferențiem avariile acceptate de cele neacceptate

CHEI ȘI TELECOMENZI

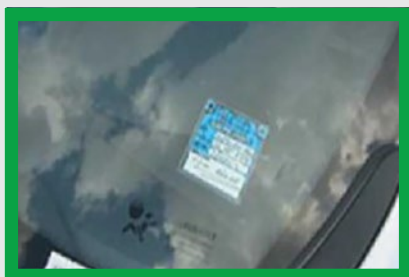


Cost suportat de către Arval:
Toate cheile vehiculului (originale și cheia de rezervă) trebuie să fie predate odată cu vehiculul returnat, nedeteriorate.

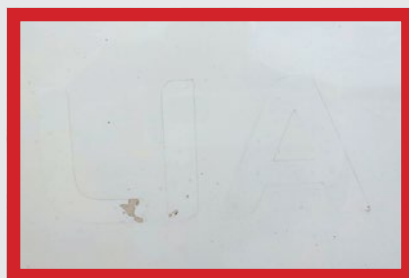
Cost suportat de către Client:
Cheile care nu sunt predate la data returnării, nu sunt acceptate ulterior, iar costul va fi refacut. În plus, cheile deteriorate sunt considerate în sfera de aplicare a daunelor neacceptate.



LOGOURI ȘI STICKERE



- ✓ **Cost suportat de către Arval:**
Autocolantele de dimensiuni sub 50 cm² sunt incluse în categoria de uzură normală. Siglele și autocolantele aplicate pe vehicul trebuie îndepărtate folosind metode speciale, fără a deteriora vopseaua.

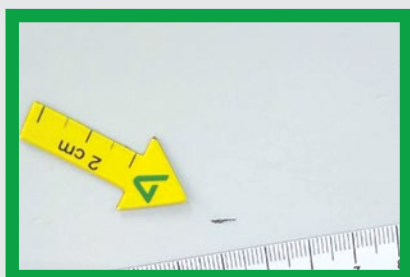
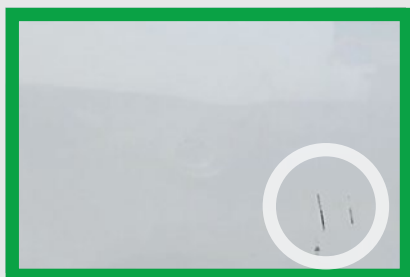


- ✗ **Cost suportat de către Client:**
Siglele și autocolantele cu dimensiuni peste 50 cm² sau urmele rămase pe caroserie în urma operațiunilor de decolantare, cu afectarea vopselei.



Cum catalogăm și diferențiem avariile acceptate de cele neacceptate

VOPSEA ȘI AVARII CAROSERIE – ZGÂRIETURI

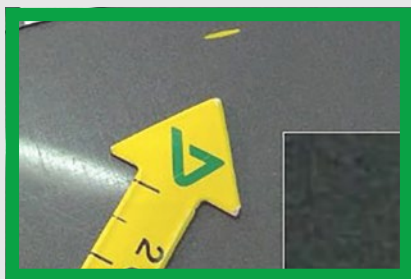


- ✓ **Cost suportat de către Arval:**
Zgârieturi superficiale cu lungimea maximă de 3 cm în cazul vehiculelor de persoane și 10 cm în cazul utilităților, care nu necesită vopsire și pot fi îndepărtate prin polish.

- ✗ **Cost suportat de către Client:**
Zgârieturi profunde și abraziune pe caroserie, mai mari de 3 cm în cazul vehiculelor de persoane și 10 cm în cazul utilităților care necesită vopsire și care nu pot fi îndepărtate prin polish, indiferent de lungime.



VOPSEA ȘI AVARII CAROSERIE – EXFOLIERI, DEFECTE DE VOPSIRE



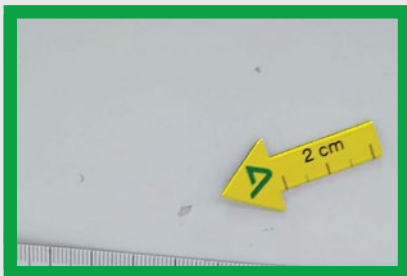
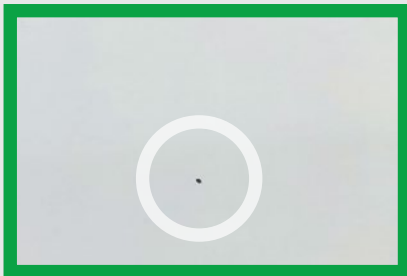
- Cost suportat de către Arval:**
Defecte de vopsire, elemente afectate coroziv, exfolieri ale lacului care pot fi îndepărtate prin simpla lăcuire, cu dimensiune de maxim 10 cm², indiferent dacă este vorba de vehicule de persoane sau utilitare, diferențe de maxim o nuanță la culoare.

- Cost suportat de către Client:**
Defecte de vopsire, coroziuni, exfolieri pe o suprafață mai mare de 10 cm².



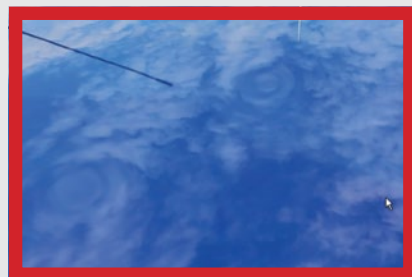
Cum catalogăm și diferențiem avariile acceptate de cele neacceptate

VOPSEA ȘI AVARII CAROSERIE – CIUPITURI ȘI ADÂNCITURI



Cost suportat de către Arval:

Sunt acceptate adâncituri mici cu diametrul mai mic de 2 cm în cazul vehiculelor de persoane și 5 cm în cazul utilităților și care nu au stratul de bază deteriorat. Se acceptă înfundăturile cauzate de grindină.



Cost suportat de către Client:

Dacă adâncitura este mai mare de 2 cm în cazul vehiculelor de persoane și 5 cm în cazul utilităților, reparațiile trebuie efectuate înainte de returnarea vehiculului.



Cum catalogăm și diferențiem avariile acceptate de cele neacceptate

VOPSEA ȘI AVARII CAROSERIE - PRAGURI



Cost suportat de către Arval:

Înfundături sub 10 cm în cazul vehiculelor de persoane și sub 20 cm în cazul utilităților fără deteriorarea stratului de bază.



Cost suportat de către Client:

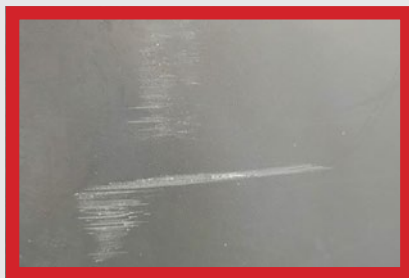
Înfundături mai mari de 10 cm în cazul vehiculelor de persoane și peste 20 cm în cazul utilităților.



VOPSEA ȘI AVARII CAROSERIE – BARE ȘI GRILE



- ✓ **Cost suportat de către Arval:**
Abraziuni și zgârieturi sub 3 cm în cazul vehiculelor de persoane și sub 10 cm în cazul utilităților în barele de protecție și în elementele de plastic, care nu trebuie vopsite și se pot remedia prin polish.



- ✗ **Cost suportat de către Client:**
Zgârieturi peste 3 cm în cazul vehiculelor de persoane și peste 10 cm în cazul utilităților, care nu se pot repara prin polish.

Cum catalogăm și diferențiem avariile acceptate de cele neacceptate

FARURI, STOPURI ȘI ELEMENTE DE SEMNALIZARE (ELEMENTE VITRATE)

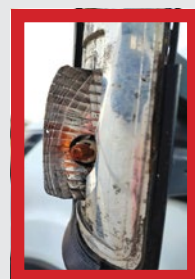
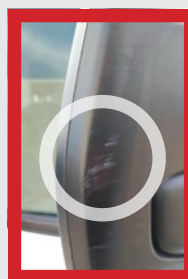
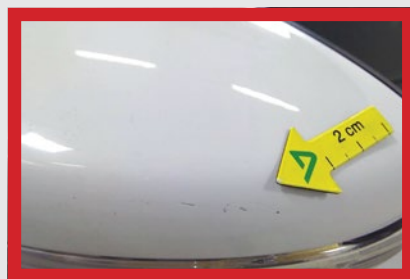


- Cost suportat de către Arval:**
Echipamentele de iluminat și avertizare de pe vehicul trebuie să fie în stare de funcționare; pot prezenta zgârieturi și urme de uzură fine, sub 3 cm în cazul vehiculelor de persoane sau sub 6 cm în cazul utilităților, care nu afectează funcționalitatea.

- Cost suportat de către Client:**
Nu sunt acceptate echipamentele lipsă, zgârieturi fine peste 3 cm în cazul vehiculelor de persoane sau 6 cm în cazul utilităților, zgârieturi profunde și/sau fisuri indiferent de dimensiune.



OGLINZI ȘI CORPURI DE OGLINZI



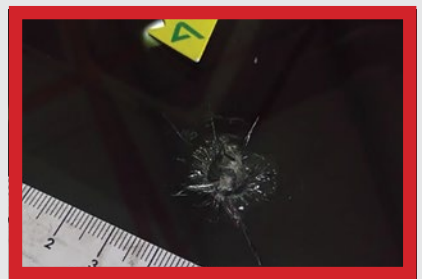
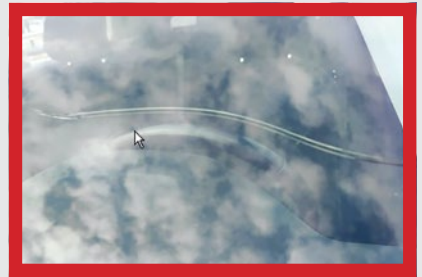
- Cost suportat de către Arval:**
Deteriorări minore, zgârieturi, abraziuni sub 3 cm în cazul vehiculelor de persoane și 6 cm în cazul utilităților, ciupituri de pietre sub 2 cm. Oglizile electrice și încălzite trebuie să fie în stare de funcționare.

- Cost suportat de către Client:**
Zgârieturi mai mari de 3 cm în cazul vehiculelor de persoane și 6 cm în cazul utilităților, elemente sparte, rupte sau incomplete, ciupituri peste 2 cm.



Cum catalogăm și diferențiem avariile acceptate de cele neacceptate

FERESTRE, LUNETE ȘI PARBRIZE

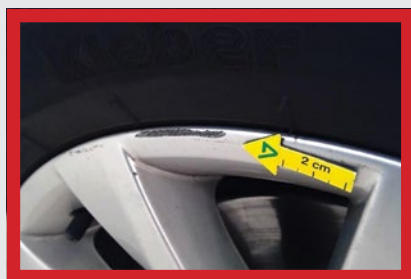
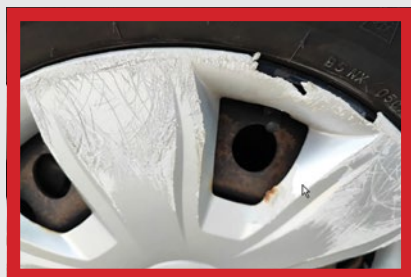


- Cost suportat de către Arval:**
Ciupituri cauzate de pietre proiectate în trafic, sub 1 cm și care nu au continuitate; ciupituri care se pot repara prin smart repair.

- Cost suportat de către Client:**
Urme de ciupituri, crăpături, găuri, fisuri peste 1 cm; folie neautorizată RAR montată pe geamuri.



CAPACE ROȚI, JANTE DE TABLĂ ȘI/SAU DE ALIAJ



Cost suportat de către Arval:
Zgârieturi pe capace și jante, fără material lipsă.

Cost suportat de către Client:
Orice fisură și părți lipsă (parțial sau total) capace și jante nu se acceptă.



Cum catalogăm și diferențiem avariile acceptate de cele neacceptate

ELEMENTE CROMATE ȘI CHEDERE CAUCIUC/PLASTIC



Cost suportat de către Arval:
Elemente cromate și chedere ușor zgâriate sau supuse unor abraziuni superficiale, fără tăieturi, rupturi, crăpături.



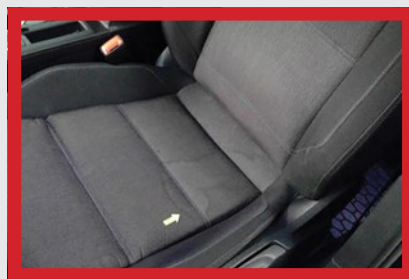
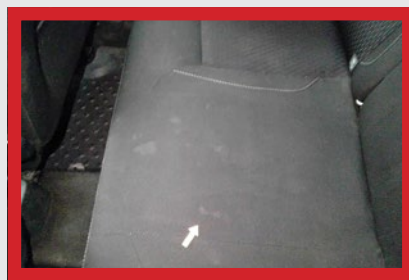
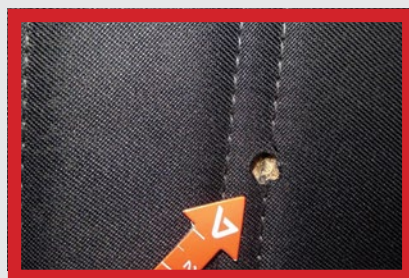
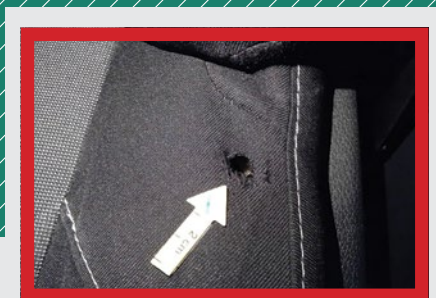
Cost suportat de către Client:
Orice element tăiat, rupt, spart, fisurat, lipsă, topit, deformat și cu frecare excesivă.



SCAUNE – ȘEZUT ȘI SPĂTAR



Cost suportat de către Arval:
Ușoare abraziuni și urme de uzură normală ale scaunelor și tapițeriei.

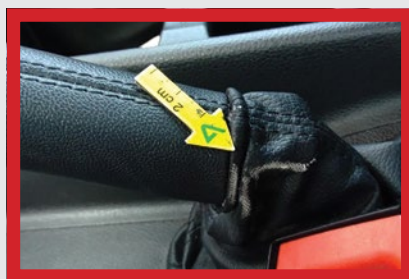
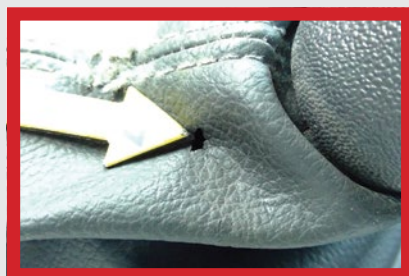


Cost suportat de către Client:
Murdăria excesivă, arsurile (inclusiv țigări), rupturi, tăieturi, găuri care nu pot fi asociate cu utilizarea normală.



Cum catalogăm și diferențiem avariile acceptate de cele neacceptate

SCHIMBĂTOR VITEZE ȘI BURDUF CUTIE DE VITEZE, FRÂNĂ DE MÂNĂ



Cost suportat de către Arval:

Se acceptă uzură normală a schimbătorului de viteze, luându-se în calcul durata de utilizare a mașinii, altele decât uzura excesivă, rupturi, tăieturi, găuri și defecte similare.

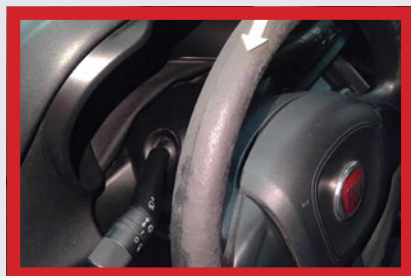


Cost suportat de către Client:

Având în vedere durata de utilizare a vehiculului, nu se acceptă uzura excesivă, rupturi, tăieturi, găuri și defecte similare.



VOLAN



Cost suportat de către Arval:

Se acceptă uzura normală a volanului, luându-se în calcul durata de utilizare a mașinii, altele decât uzura excesivă, rupturi, tăieturi, găuri și defecte similare.



Cost suportat de către Client:

Având în vedere durata de utilizare a vehiculului, nu se acceptă uzura excesivă, rupturi, tăieturi, găuri și defecte similare.



Cum catalogăm și diferențiem avariile acceptate de cele neacceptate

INTERIOR PORTBAGAJ, FEȚE DE UȘI, MOCHETE, ELEMENTE DE CAPITONAJ



Cost suportat de către Arval:

Ușoare abraziuni în interiorul portbagajului și pe fețele de uși, plafon, covorașe și mochete, zgârieturi fine pe elementele de plastic din interior.



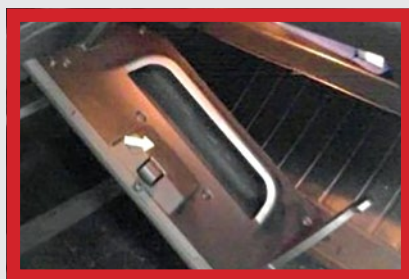
Cost suportat de către Client:

Orice contaminare excesivă, arsuri (inclusiv țigări) pe mochete, fețe de uși, captonaje uși, plafon, care nu se pot remedia prin curățarea generală sau detailing.



Cum catalogăm și diferențiem avariile acceptate de cele neacceptate

BORD, COTIERE, CONSOLE



Cost suportat de către Arval:
Zgârieturile superficiale, care nu vor afecta funcționalitatea.

Cost suportat de către Client:
Orice element rupt, deformat, defecțiuni ale centurilor de siguranță și cataramelor centurilor; tot felul de tăieturi, găuri, rupturi, pete și reziduuri care nu pot fi îndepărtate prin curățare și orice fante vizibile, tăieturi, găuri, fisuri, piese lipsă.



INTERIOR BENE/REMORCI/CAROSĂRI SPECIALE – EXCLUSIV PENTRU UTILITARE



Cost suportat de către Arval:
Zgârieturile superficiale care nu vor
afecta funcționalitatea.

Cost suportat de către Client:
Benă / remorcă / carosare de orice tip în
care se pot observa elemente rupte,
deformate; tot felul de tăieturi, găuri,
rupturi, pete și reziduuri care nu pot fi
îndepărtate prin curățare, iar orice fante
vizibile, tăieturi, găuri, fisuri, piese lipsă.



DOCUMENT TIPĂRIT DE ARVAL ROMÂNIA - MAI 2023.



ARVAL SERVICE LEASE ROMÂNIA S.R.L.
Ethos House, str. Gheorghe Țiteica nr. 212-214,
Etaj 2, Sector 2, București, România
Tel.: +40 21 206 03 00
www.arval.ro



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many
journeys in life