

0800 70 27825



# CONDUTORES E CONDUTORAS ARVAL

Informações para sua jornada



**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life

# SAIBA COMO USAR ESTE MATERIAL NO SEU DIA A DIA

**Olá,**

Esperamos que você aproveite seu veículo com tudo o que ele tem para proporcionar, deixando as preocupações por nossa conta.

Neste manual, você encontra informações detalhadas de como usufruir dos nossos serviços e canais de atendimento.

Esperamos que ele responda a possíveis dúvidas de agora e as que possam surgir em suas muitas jornadas conosco.

Atenciosamente,

**Arval**

# ÍNDICE

• <a href="#">FLUXO DE ENTREGA</a>	5
• <a href="#">CONHEÇA A ÁREA DO CONDUTOR</a>	5
• <a href="#">ACESSE A PLATAFORMA MY ARVAL</a>	7
• <a href="#">SITUAÇÕES EMERGENCIAIS</a>	8
• <a href="#">ABERTURA DE SINISTRO</a>	9
• <a href="#">AGENDAMENTO DE MANUTENÇÃO</a>	12
• <a href="#">ENCONTRE UMA OFICINA CREDENCIADA ARVAL</a>	14
• <a href="#">PERDA DE PLACA</a>	15
• <a href="#">LEVEI MULTA, E AGORA?</a>	16
• <a href="#">ONDE ENCONTRAR O CRLV</a>	18
• <a href="#">FLUXO DE DEVOLUÇÃO</a>	19
• <a href="#">COMPRE O SEU VEÍCULO</a>	20
• <a href="#">DÚVIDAS SOBRE VEÍCULOS ELÉTRICOS</a>	21
• <a href="#">PESQUISA DE SATISFAÇÃO</a>	22
• <a href="#">CANAIS DE ATENDIMENTO</a>	23

# Fluxo de ENTREGA

Após o recebimento do pedido de compra, a encomenda do seu veículo é realizada para montadora e nesse passo em diante, o gestor de frota é informado por e-mail o status do processo, possíveis alterações e a previsão de entrega.

Quando o seu veículo estiver disponível, enviaremos um e-mail com o aviso de entrega com todas as informações para a retirada. Pedimos que entre em contato com o local informado imediatamente, 48 horas antes do comparecimento, para agendar o horário e condições da entrega.

O check-list de entrega, anexo neste mesmo e-mail, deverá ser preenchido e assinado por você e pelo responsável da concessionária para, em seguida, ser digitalizado e enviado para o e-mail: [entregas@br.arval.com](mailto:entregas@br.arval.com).



Recebimento do pedido de compra

Envio do pedido para montadora

Envio periódico do status do pedido para o gestor de frota

Envio do comunicado de entrega com as informações de retirada

Agendamento da retirada do veículo

Dia da retirada do seu veículo Arval! 😊

# Conheça a **ÁREA DO CONDUTOR** e **CANAIS DE ATENDIMENTO**

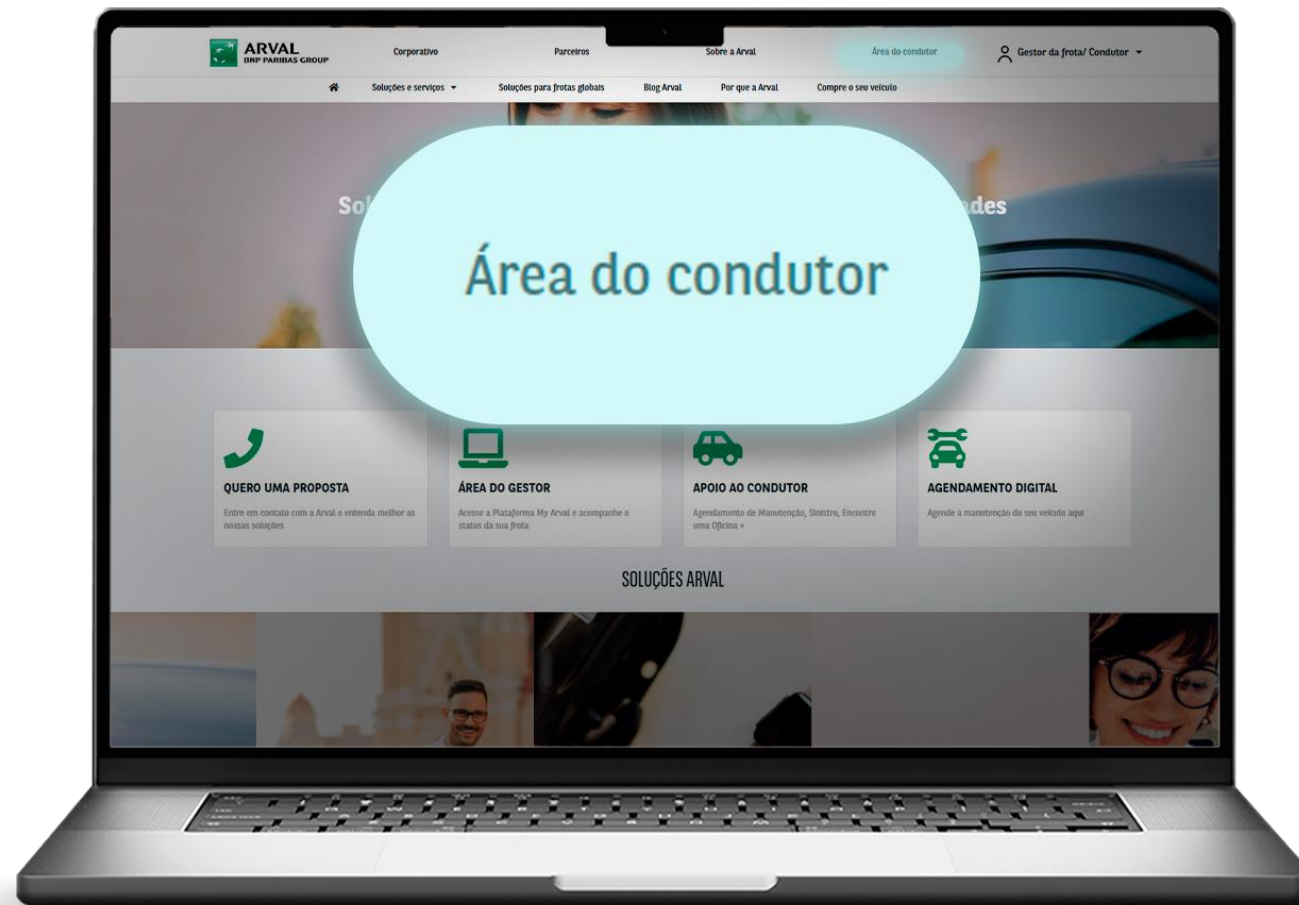
A “**Área do Condutor**” em nosso site é um painel de controle exclusivo para nossos clientes, por meio do qual é possível agendar manutenções, comunicar acidentes e conferir diversos serviços.

Para acessar, clique no menu “**Área do Condutor**” em nosso site ou acesse:

[www.arvalbrasil.com.br/area-do-condutor](http://www.arvalbrasil.com.br/area-do-condutor)

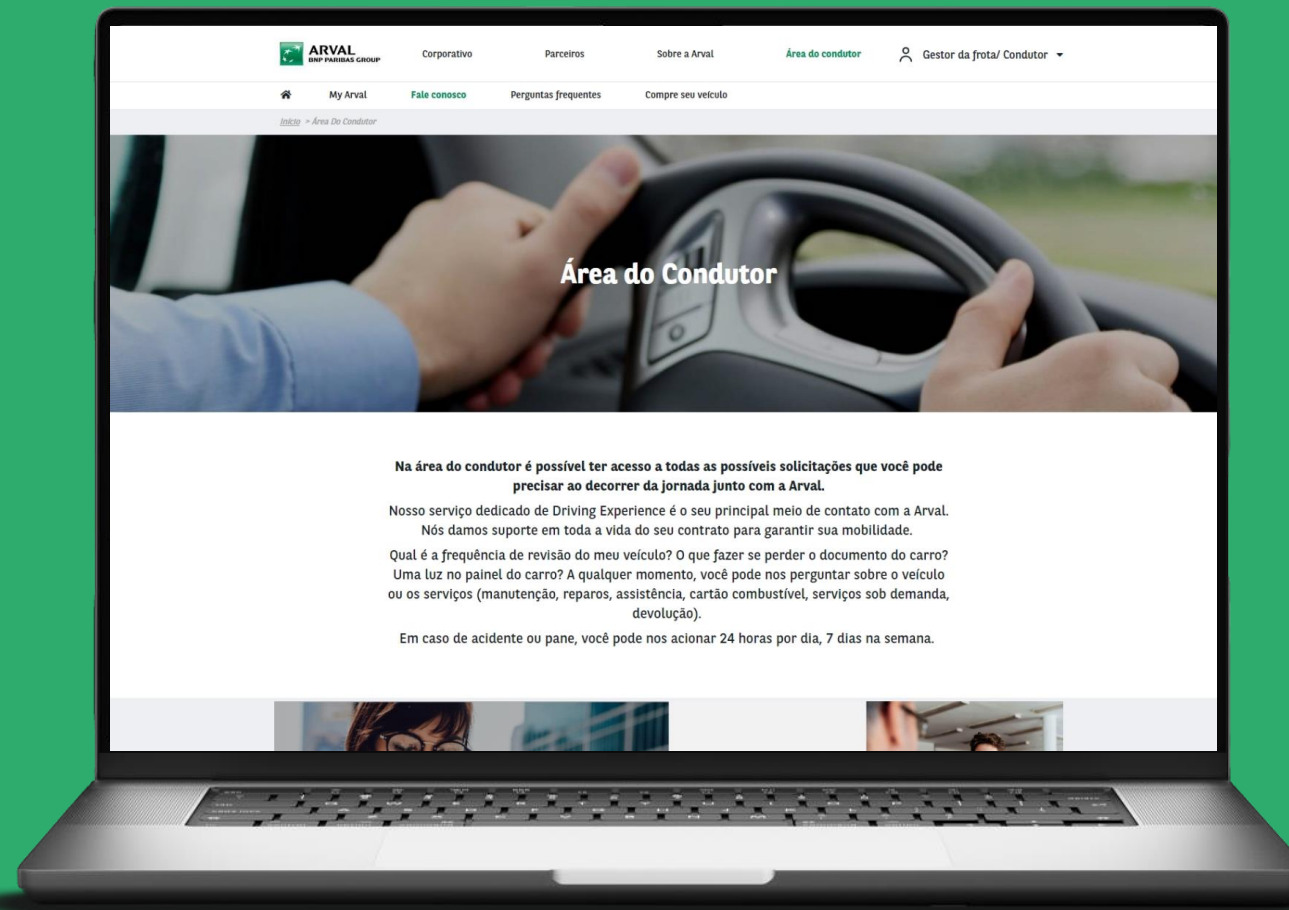
**CLIQUE AQUI**

Ou acesse via  
**QR CODE:**



Nesta área, é possível ter acesso a todas as possíveis solicitações que o condutor pode precisar ao decorrer da jornada junto com a Arval, como:

- Acesso à Plataforma My Arval
- Encontrar a oficina credenciada Arval mais próxima
- FAQ
- Atualização de dados
- Abertura de Sinistro
- Acessar o Serviço de Driving Experience e solicitar Agendamento de Manutenção do Veículo
- Agendamento de Devolução de Veículo
- Compra de um veículo Arval





# Acesse a PLATAFORMA MY ARVAL

A **Plataforma My Arval** traz praticidade e rapidez para o dia a dia com seu carro e reúne tudo.

## SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

- Guia de serviços disponíveis para seu contrato;
- Agendamento;
- Abertura de Sinistro;
- Meu veículo;
- Data de devolução.
- Documentação do veículo (Fines Report)

## AO MEU REDOR

- Mapa com a rede de oficinas credenciadas próximas a você;

## ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

- Tenha contato telefônico direto com a Central de Atendimento Arval para receber orientações em caso de acidente ou quaisquer situações de emergência.

**Acesse MY ARVAL**

[CLIQUE AQUI](#)

**Ou acesse via  
QR Code**

**MY.ARVAL.COM**



# SITUAÇÕES EMERGENCIAIS

Para garantir uma experiência tranquila e ágil em situações emergenciais, informamos que disponibilizamos um canal exclusivo de atendimento para assistência 24h.

Em caso de necessidades, entre em contato conosco através 0800 70 27825 – opção 1.

Nossa assistência 24 horas é um serviço abrangente que visa garantir sua segurança e tranquilidade em qualquer momento, incluído os serviços:

**Socorro mecânico** – Esse serviço envolve a assistências de um profissional para resolução de reparo temporário na estrada em, motor, transmissão, carga de bateria.

**Reboque** – Quando o problema não pode ser resolvido no local, devido a uma falha mecânica grave, acidente ou outros problemas, o serviço de reboque é acionado para transportar o veículo até uma oficina ou local seguro.

**Chaveiro** – Se o condutor perdeu a chave ou trancá-la dentro do veículo, um chaveiro é acionado para auxílio na abertura do veículo.

**Pneu avariado** – Se o veículo sofrer um problema no pneu, como um furo ou uma avaria, um serviço de assistência pode ser acionado para auxílio na troca do pneu avariado pelo estepe ou, se necessário, providenciar o reboque para direcionamento ao um local especializado.

**Pane seca** – Esse serviço oferece assistência quando o veículo fica sem combustível, acionado reboque para direcionamento do veículo até o posto de combustível mais próximo.

Conte conosco para estar ao seu lado, 24h por dia.

Para os demais assuntos, confira todas as opções que temos disponível em nossa URA para atendê-lo.

Opção 2: Agendamento de manutenção e acompanhamento.

Opção 3: Sinistro, carro reserva, documentação, fim de contrato e outros

Opção 4: Quebra de vidros

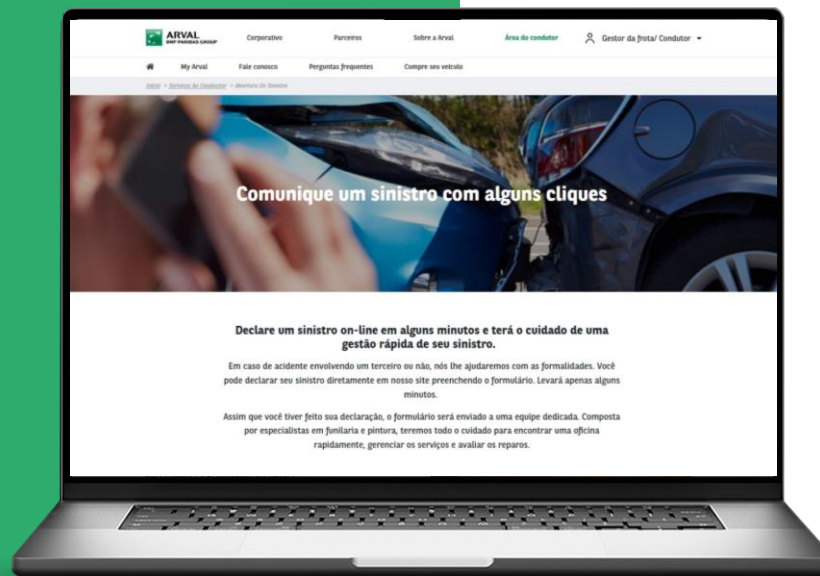
**ATENÇÃO:** Em situações adversas onde seu veículo é apreendido, é crucial realizar o contato com a central de atendimento Arval através do 0800 70 27 825 opção 3 para orientações.



# Abertura de SINISTRO

Sinistros são como chamamos qualquer imprevisto de baixa, média ou alta gravidade, que impacte a integridade do veículo, como roubo, furto e acidentes. A Arval considera como sinistro:

- Danos de uso diário – riscos ou amassados na lataria;
- Quebra de vidros;
- Batidas em geral;
- Atos de vandalismo;
- Roubo ou furto;
- Fenômenos da natureza – alagamento, queda de árvore etc;
- Incêndio.



COMO ABRIR O  
SINISTRO NO SITE  
ARVAL?

## O que fazer em caso de sinistro?

1. Faça um Boletim de Ocorrência na delegacia mais próxima ou por meio da Delegacia Virtual
2. Relate o caso por meio do site da Arval, na Área do Condutor ou pela nossa Central de Atendimento: **0800 70 27825**
3. Leve o veículo para a oficina indicada no atendimento, que estará perto de você;
4. Se o veículo estiver imobilizado, faça a comunicação por telefone para que o guincho seja enviado;
5. Já na oficina, é feita a vistoria;
6. Um perito da Arval analisa a vistoria e autoriza os reparos em até 48 horas.

**Abra um sinistro**

**CLIQUE AQUI**

**Ou acesse via  
QR Code**



## E se forem só os vidros?

A Arval entende que vidros são itens de segurança e pede que, nesse caso, você entre em contato com nossa Central de Atendimento (0800 70 27825) para solicitar os reparos. O conserto fica a cargo da nossa parceira Carglass e o pacote inclui não só para-brisa, traseiro e laterais, mas também:

**Faróis, lanternas e espelhos retrovisores**

## E quando dá perda total?

A Arval considera que um veículo foi diagnosticado com perda total nos seguintes casos:

- Quando o dano é decorrente de acidentes de colisão, capotamento, incêndio, alagamento ou eventos similares;
- Se houver danos estruturais;
- Caso o perito identifique não serem viáveis os reparos;
- Quando o veículo é furtado ou roubado e não é localizado em 30 dias corridos.

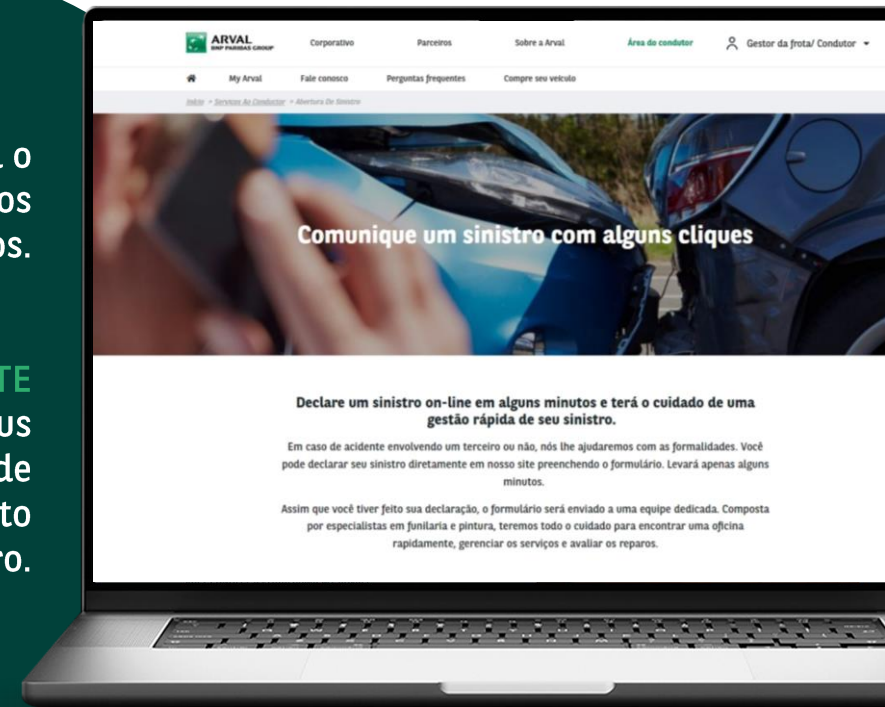
## Tem carro reserva?

Alguns contratos dão direito a um veículo reserva em caso de sinistro. Fale com o gestor de frota da sua empresa para verificar. Sendo esse o caso, ele lhe passará os procedimentos necessários para a retirada.

Caso possua veículo reserva contratado para sinistro ou manutenção, após a parada do veículo em oficina, entre em contato com o canal 0800 70 27825.

Em seguida, preencha o formulário e siga os passos apresentados.

**IMPORTANTE**  
Tenha em mãos seus documentos, o Boletim de Ocorrência e o documento do carro.



# Tive um terceiro envolvido?

Sou culpado pelo acidente e um terceiro foi impactado. Você possuindo contratado o serviço de seguro de terceiros, terá todo apoio da Arval na tratativa.

- Anote os dados do terceiro;
- Anote a placa do terceiro;
- Durante a abertura do seu sinistro, descreva o acidente detalhadamente e o envolvimento e dados do terceiro;
- Oriente o terceiro a entrar em contato com a Arval e abrir o sinistro;
- A Arval fará toda análise de documentação, bem como a análise de responsabilidade e, estando clara a responsabilidade do veículo Arval, o terceiro receberá opções de oficinas;
- Todo atendimento deve ocorrer entre Arval e terceiro, evite participar do processo junto ao terceiro após abertura.

Não há coparticipação (franquia) para reparo do veículo do terceiro \*

\*desde que não haja nenhuma exclusão de cobertura contratual.

O terceiro é culpado pelo acidente ao qual me envolvi.

- Anote os dados do terceiro (placa e modelo do carro, telefone e e-mail);
- Durante a abertura do seu sinistro, descreva o acidente detalhadamente e o envolvimento e dados do terceiro;
- O seu reparo será realizado através de oficina Arval, utilizando o seguro contratado em seu carro. Será cobrado da empresa o valor do reparo ou coparticipação (o valor que for menor);
- Nossos advogados cobrarão o terceiro quanto ao reparo, e, havendo êxito na cobrança, será feito reembolso (crédito) para a empresa, proporcional ao valor ressarcido;
- Se o terceiro tiver seguro e a opção do atendimento for pela seguradora do terceiro, o condutor deve sinalizar no formulário de sinistro, que o atendimento seguirá pela seguradora do terceiro, após o envio de todos os documentos e os dados da seguradora do terceiro, nosso time de especialistas prestará suporte ao cliente, intermediando o contato com a seguradora do terceiro.



## Quando fazer a revisão / manutenção do veículo?

É necessário realizar as manutenções periódicas conforme indicação da montadora, que consta no manual do veículo.

Estas manutenções são fundamentais para garantir o bom funcionamento do seu automóvel, além de prolongar sua vida útil, assegurar a segurança de todos os ocupantes e evitar problemas inesperados.

O prazo para aprovação da sua manutenção é de até 2 horas úteis.

# Agendamento de MANUTENÇÃO

Eventualmente, seu veículo vai precisar de manutenções. Seja para atender um caso pontual ou uma revisão de rotina.

Serviços mais simples podem ser solicitados por meio de nossos canais de atendimento telefônico ou digitais:

- Plataforma My Arval – **ACESSE**
- Ferramenta de Geolocalização – **ACESSE**
- Área do Condutor – **ACESSE**
- Telefone: 0800 70 27825



Você também pode fazer o agendamento de manutenção do veículo via WhatsApp\*:

**Escaneie o QR Code e  
comece agora:**



\*ESTA OPÇÃO É APENAS PARA SOLICITAÇÕES DE AGENDAMENTO DE MANUTENÇÃO



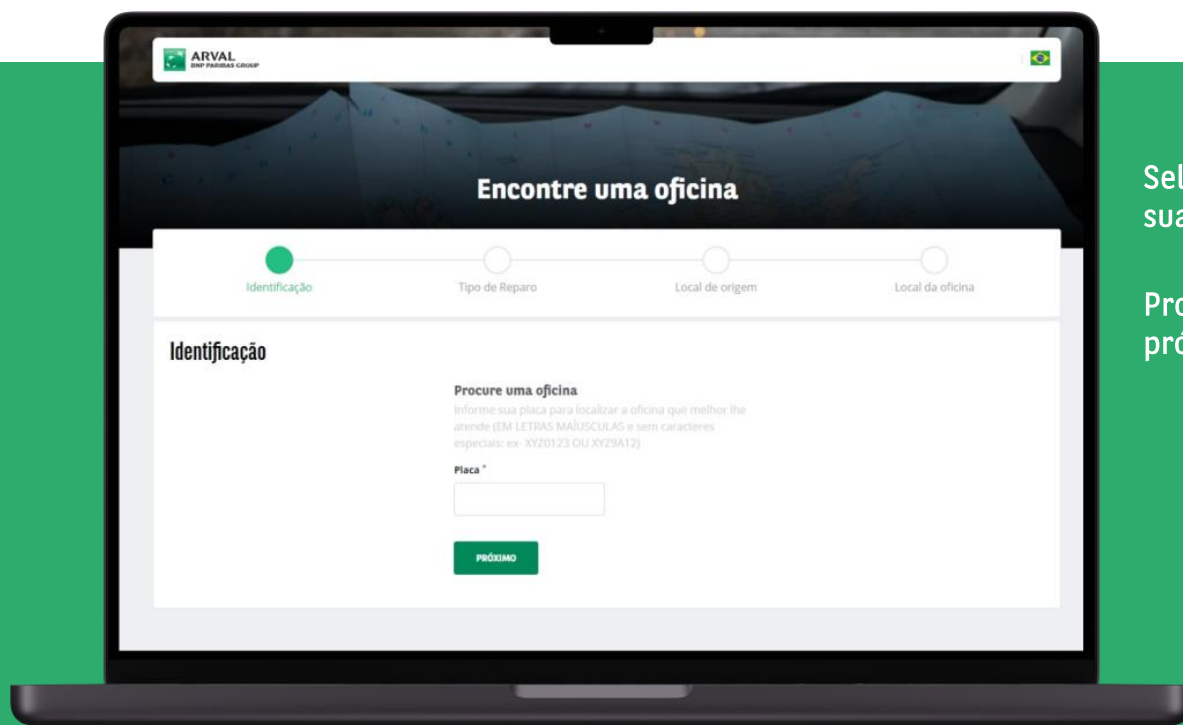
# ENCONTRE UMA OFICINA CREDENCIADA ARVAL

Agora no site você terá acesso a uma nova funcionalidade, o serviço de Geolocalização para os condutores/gestores acharem as oficinas credenciadas Arval



Dentro da área do condutor, role para baixo e selecione a opção **Localize uma oficina perto de você**

[ACESSE](#)



Selecione o tipo de serviço, preenchendo a sua localização e finalize clicando em **Buscar**

Pronto! As oficinas credenciadas mais próximas serão indicadas no mapa.

**Encontre a oficina mais próxima de você**

[CLIQUE AQUI](#)

Ou acesse via QR Code



# PERDA DE PLACA

## O que fazer?

Para garantir a reposição da placa é necessário realizar o boletim de ocorrência (B.O) e após o registro entrar em contato com a Central de Atendimento Arval através 0800 70 27825 opção 3.

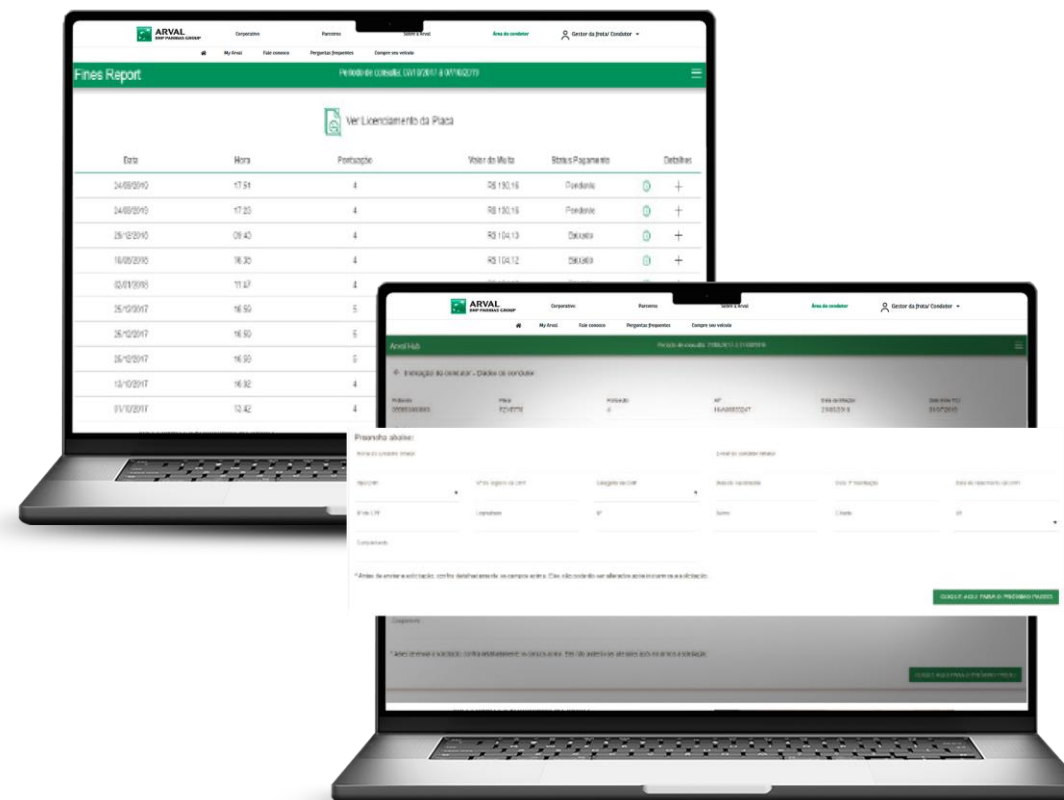


# Levei MULTA. E agora?

A Arval conta com um prático sistema de indicação de condutores para infrações de trânsito: o Arval Fines Report, que é 100% on-line. Funciona assim:

- Você e o gestor de frota da sua empresa recebem a notificação de infração por e-mail. Nele, está o link ao nosso sistema em “**COMO EFETUAR A INDICAÇÃO?**”
- Converse com o gestor de frota da sua empresa para verificar os procedimentos para a indicação de seus dados e se é você quem deve proceder com essa solicitação.
- Em caso positivo, clique no link do e-mail para acessar o Arval Fines Report.
- No menu do canto inferior direito, você encontra o formulário para indicar o condutor. Daí, basta preenchê-lo totalmente e seguir os passos solicitados.

**Confira o passo a passo no próxima página**



## Acesse o Fines Report

[CLIQUE AQUI](#)

Ou acesse via  
QR Code





O passo seguinte é o download do Termo de Responsabilidade, Recebimento e Uso do Veículo. Após conferir seus dados, imprima e assine o termo de forma idêntica à CNH. O termo assinado deve ser digitalizado com uma cópia de sua CNH.

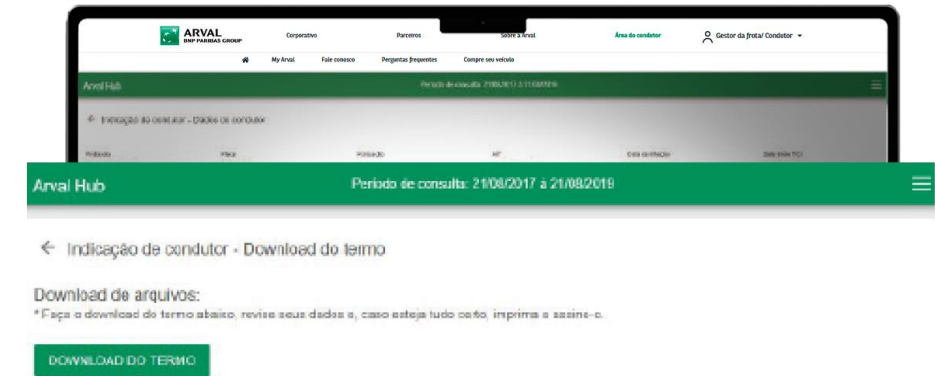
## E DEPOIS?

Com as imagens válidas em mãos, a Arval notifica os departamentos competentes, com custo único da taxa de envio da documentação via Correios.

### IMPORTANTE

- As imagens precisam ser nítidas e legíveis, sem cortes;
- Os formatos permitidos são JPG, JPEG, PNG e PDF;
- O tamanho máximo dos arquivos é de 2 MB.

Imagens que não atenderem aos padrões acima não serão aceitas pela Arval. Vale lembrar que, se o prazo para indicação expirar, o reenvio dos documentos não será possível e que a Arval não se responsabiliza pela indicação do condutor ao órgão de trânsito.



**Acesse o vídeo do passo a passo da plataforma Fines Report**

[CLIQUE AQUI](#)

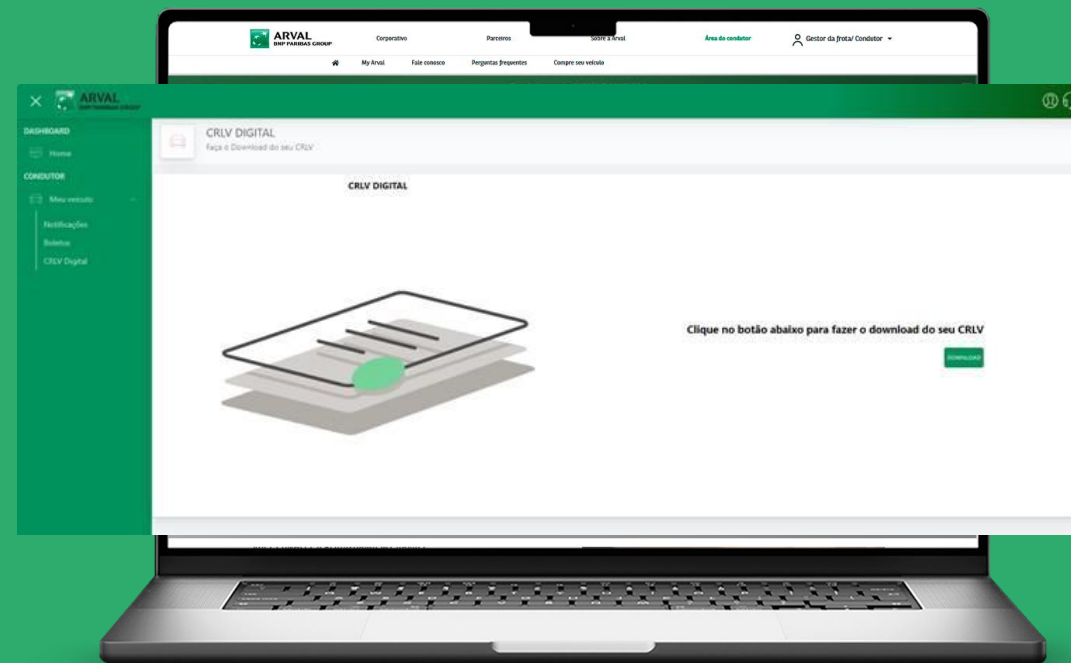


**Ou acesse via QR Code**

# CRLV

O CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo) também pode ser acessado no Portal Fines Report, de forma prática e segura.

É importante ter esse documento em mãos quando precisar.



**Acesse o vídeo do passo a passo  
da plataforma Fines Report**

[CLIQUE AQUI](#)

**Ou acesse via  
QR Code**



# Fluxo de DEVOLUÇÃO

Depois de tantas jornadas, chega o momento do seu veículo ser devolvido.

Para isso, a Arval conta com alguns protocolos para prosseguir com rapidez na devolução e agilizar a entrega de um eventual novo veículo.

## OS PASSOS SEGUIDOS SÃO:

1. Acesse o site da Arval na área [“Agende a devolução de seu veículo”](#).

2. Agende a vistoria de devolução para o local de sua preferência;

3. Certifique-se de que está tudo **“ok”** com o veículo e que os itens e documentos estão em ordem.  
Obs: Possíveis custos de avarias ou itens faltantes detectados pela vistoria são repassados para a empresa após a devolução;

4. Receba o profissional da Arval designado para a vistoria e entregue itens e documentos do veículo;

5. O check-List de devolução é assinado por ambas as partes;

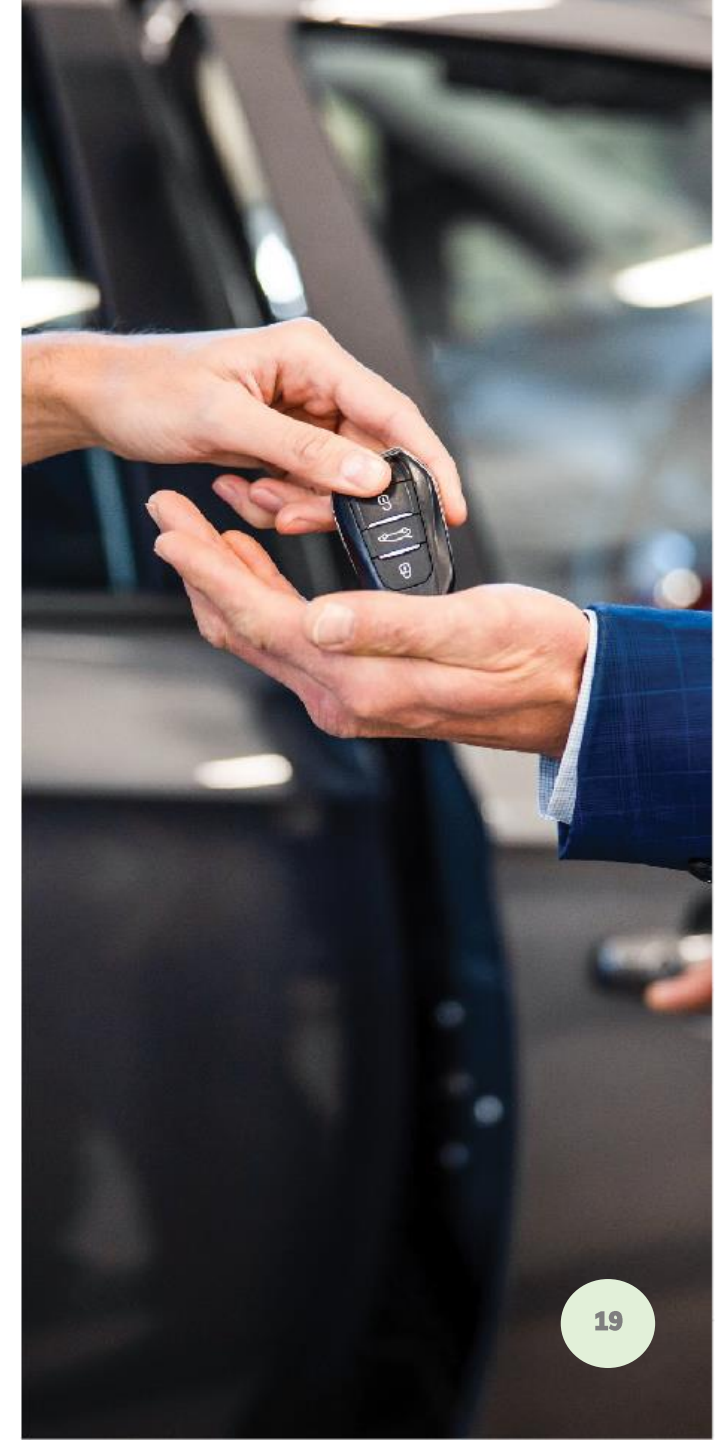
6. O veículo é retirado pela Arval em até 48 horas após a vistoria.

**ATENÇÃO:** Caso seu veículo possua conectividade e tenha salvo dados como: localizações, contatos e etc; não se esqueça de resetar a multimídia antes de devolvê-lo.

### Agende a devolução do seu veículo

[CLIQUE AQUI](#)

Ou acesse via  
QR Code



# COMPRE seu veículo

Você sabia que ao final de um contrato de aluguel de longo prazo, você pode comprar o seu veículo Arval com descontos exclusivos?

A **Arval** trabalha com **opções de venda** dos veículos de **frota para os locatários**.

Essa é uma oportunidade de ser o proprietário de um veículo que você conhece desde o início.

Saiba mais em [nosso site](#), ou entre em contato com [compreseucarro@br.arval.com](mailto:compreseucarro@br.arval.com)

**Saiba mais!**

**CLIQUE AQUI**

**Ou acesse via  
QR Code**



# DÚVIDAS SOBRE VEÍCULOS ELÉTRICOS?

No nosso Guia do Condutor de Veículos Elétricos (VE) você pode tirar as suas dúvidas.

[ACESSE](#)



GUIA DO CONDUTOR DE VEÍCULOS ELÉTRICOS

 **ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life  
Junho de 2024

- Onde posso carregar rapidamente a minha bateria se a duração da bateria estiver fraca?
- Como posso reduzir os meus custos de carregamento?
- Como posso prolongar a vida útil da minha bateria?
- Como posso preservar a vida útil da minha bateria?

Este guia tem como objetivo responder essas perguntas e fornecer apoio na condução e carregamento do seu VE para melhorar a sua experiência.

**Leia o Guia do Condutor de Veículos Elétricos**

[CLIQUE AQUI](#)

**Ou acesse via QR Code**



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Para aprimorar continuamente nossos serviços e garantir a satisfação dos condutores Arval, ao fim dos serviços realizados você receberá uma pesquisa de satisfação para avaliação do atendimento Arval.

Seus comentários são fundamentais para nos ajudar a melhorar nossos serviços e atendimento.



# CANAIS DE ATENDIMENTO

Para Assistência 24h e Demais Serviços

**0800 70 27825**

Para demais assuntos, acesse:

**ÁREA DO  
CONDUTOR**



[www.arvalbrasil.com.br/area-do-condutor](http://www.arvalbrasil.com.br/area-do-condutor)



Faça o agendamento de  
manutenção via Whatsapp\*:

Escaneie o QRCode e comece agora:



Ou salve o número  
**51 4020 4008**

\*ESTA OPÇÃO É APENAS PARA SOLICITAÇÕES  
DE AGENDAMENTO DE MANUTENÇÃO



THANK YOU    merci  
mèsitak    GRAZI    chokrane  
dhanyavad    OBRIGADA    dziękuję  
GRACIAS    danke    ευχαριστώ    NANDRI  
спасибо    MAHALO    teşekkür  
ederim    spas    JĚRĚJĚF



**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life