¡Conductores!

Para resolver todas sus dudas sobre mantenimientos, siniestros y más, puede contactarnos en

conductor@arval.co

(601)9161616

3232181939

En caso de **accidentes** llamar a

Seguros Bolivar **(#322)**

Redes sociales

Arval Colombia

Arval BNP Paribas Group

www.arval.co

Dirección

Avenida Carrera 7 # 75-66, Piso 6, Edificio C75
Bogotá, Colombia

ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

GUÍA DEL CONDUCTOR

COLOMBIA

ÍNDICE

01 Bienvenida

02 Siniestros

03 Mantenimientos

03 Vehículo de remplazo

03 Asistencia en ruta - Grúa - Conductor elegido – Carro taller

04 Neumáticos

04 Multas

04 Finalización del Contrato

05 Devolución de los vehículos de Arval

05 Relación de uso normal aceptable por Arval

05 Relación de novedades con cobro al cliente

ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

GUÍA DEL CONDUCTOR

COLOMBIA

Esta guía tiene como propósito facilitarle el uso diario de su vehículo de Renting operativo, poniendo a su disposición información relevante, en caso de alguna eventualidad.

¡Bienvenido(a) a Arval Colombia!

REQUISITOS PARA CIRCULAR EN SU VEHÍCULO

El vehículo se debe utilizar conforme a las normas de tránsito vigentes. Recuerde siempre portar la documentación requerida: Licencia de conducción, tarjeta de propiedad, SOAT y kit de carretera vigente. En caso de presentarse algún incumplimiento, y por ende algún cobro, multa o sanción administrativa o judicial, el arrendatario deberá asumir este cobro.

RECOMENDACIONES PARA EL USO DEL VEHÍCULO

- Realizar los mantenimientos preventivos, acorde al km recorrido. Recomendamos agendarlos con 2 semanas de anticipación, al vencimiento del plazo establecido por el fabricante.
- Declarar siniestros de manera oportuna, para evitar tener que realizar pagos innecesarios.
- Informar a Arval Colombia sobre cualquier problema de funcionamiento mecánico o estructural.
- Utilizar la red de talleres asociados de Arval Colombia y no intervenir el vehículo o recurrir a un taller no autorizado.
- Mantener en el vehículo, las piezas y los accesorios originales instalados.

No será permitido:

- Subalquilar, remolcar o usar el vehículo para empujar otro.
- Participar en pruebas deportivas, transportar mercancía o materiales que violen las normas de tránsito vigentes.
- Utilizar el vehículo para enseñanza de conducción.
- Conducir o autorizar la conducción de terceros bajo la influencia de alcohol o sustancias psicoactivas.
- Utilizar en cualquier otra situación que cause deterioro o daños a terceros, más allá del uso normal u operación contratada con Arval Colombia.

Siniestros

ACCIDENTE DE TRÁNSITO

En caso de sufrir un accidente, deberá comunicarse inmediatamente con la línea de asistencia de Seguros Bolivar (#322).

Posteriormente, deberá generar un reporte formal ante Arval Colombia, a través del correo electrónico conductor@arval.co anexando la siguiente documentación:

*DOCUMENTACIÓN:

1. Formato diligenciado del reporte de incidentes/siniestros de Arval Colombia.
2. Documentos legibles del conductor que sufrió el evento (cédula de ciudadanía y licencia de conducción).
3. Registro fotográfico de los daños del vehículo.
4. Informe o Croquis policial legible del accidente de tránsito, en caso que aplique.
5. Carta o invitación de reclamo como tercero afectado, en caso que la parte involucrada asuma responsabilidad por daños causados a un vehículo propiedad de Arval Colombia.
6. Información adicional y/o documentos relevantes que resulten del evento.

Accidente de tránsito con daños materiales al vehículos propio y/o a terceros, sin heridos y robo de piezas localizadas:

No será necesario esperar el agente de tránsito para realizar el croquis. Deberá tomar nota de los detalles (Placa del vehículo, ubicación, hora) y realizar un registro fotográfico, si es posible. Posteriormente deberá enviarlos al correo conductor@arval.co .

Hurto de vehículo

Deberá realizar la denuncia ante la fiscalía y enviarla, junto con los demás documentos, al correo conductor@arval.co.
Los usuarios deben informar el siniestro por hurto a la aseguradora a través del #322.

Bajo ninguna circunstancia podrá asumir compromisos con terceros

El vehículo ingresará a reparación en un plazo máximo de 30 días calendario, después de la fecha del reporte.

Mantenimiento preventivo, correctivo y cambio de llantas

- Mantenimiento preventivo: Se realiza acorde a los temparios de km establecidos por cada fabricante.

- Mantenimiento correctivo: Se realiza por algún desperfecto o desgaste por uso.

Para realizar una solicitud de mantenimiento, deberá hacerlo a través de los siguientes canales de atención:

Email:
conductor@arval.co

Teléfono fijo:
(601) 9161616, opción 1

WhatsApp:
3232181939

- La cita se programa en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, contados a partir del momento en que se realiza la solicitud.

Si la solicitud se realiza fuera del horario laboral **(L – V 8:00 am a 5:00 pm)**, fines de semana o festivos, el conteo de los dos días hábiles inicia al siguiente día hábil a las 8:00 am.

Este plazo puede variar únicamente si no hay disponibilidad en el taller o si la ubicación del vehículo presenta restricciones logísticas.

- En todo caso, se informará oportunamente al conductor si se requiere un tiempo mayor para la programación.

Vehículo de reemplazo

En caso que este servicio haya sido contratado por su empresa, y su vehículo tarde más de 24 horas en el taller, podrá solicitar un vehículo de reemplazo. Para esto deberá:

- Contactar al correo conductor@arval.co o al número (601) 9161616, opción 1.

- Firmar un acta de entrega al recibir o devolver el vehículo. Recuerde entregarlo con el mismo nivel de combustible con el que fue recibido, de lo contrario, se cobrará este faltante a su empresa.

- Cuidar el vehículo de reemplazo, así como todo lo relacionado con multas, licencias, siniestros y mantenimientos de estos siguen las mismas condiciones del contrato inicial de arrendamiento.

- Utilizar únicamente durante el tiempo que dure inmovilizado el vehículo original del contrato. En caso que sobrepase el uso permitido del plan contratado, su empresa deberá asumir un cobro adicional.

Asistencia en ruta - Grúa – Conductor elegido – Carro taller

Para solicitar alguno de estos servicios, deberá comunicarse con la línea de asistencia de Seguros Bolivar #322. Tenga en cuenta que el servicio de Grúa cubre el territorio nacional.

Neumáticos

- Para poder autorizar el cambio de neumáticos, Arval Colombia deberá realizar una evaluación del desgaste de los mismos. Con este cambio, usted tendrá derecho a un servicio de alineación y balanceo. Recuerde que este último servicio (balanceo) sólo se dará cuando se cambien los neumáticos delanteros.

- Para solicitar el cambio de llantas, usted deberá comunicarse previamente al correo conductor@arval.co o al número (601) 9161616, opción 1.

- Está prohibido el cambio de llantas sin la aprobación de Arval Colombia. Si esto es detectado al momento de la devolución del vehículo, se tratará como fraude, y la empresa será notificada. Además, se aplicará un cobro adicional, el cual se hará basándose en el precio de mercado de las llantas.

- No está autorizada la entrega de llantas usadas al cliente. Debido a las normas ambientales actualmente estipuladas, las llantas deben ser desechadas adecuadamente por el taller que realiza el cambio.

Multas

Los reportes de los vehículos pertenecientes a Arval Colombia, son monitoreados dos veces por semana en la página del SIMIT. Existen dos formas de notificación por parte de las autoridades de transito:

- De manera física, en las instalaciones de Arval Colombia
- A través de un reporte en la plataforma del SIMIT

En cualquiera de las dos, se notificará al cliente a través de un correo electrónico, a más tardar al siguiente día hábil después de haberse conocido la notificación.

Además, se solicitará el nombre completo y numero de documento del infractor, con el propósito de dar la autorización para cambiar el reporte a su nombre y que pueda realizar el pago. Arval Colombia realizará el respectivo monitoreo y en caso de no verse reflejado el pago procederá a cancelarlo y recobrarselo al cliente.

Finalización del Contrato

Antes de la fecha de finalización, Arval Colombia se pondrá en contacto, para informar sobre la devolución del vehículo y la renovación del contrato, si es el caso.

La devolución del vehículo es un proceso obligatorio, independiente de si se compra el vehículo, y deberá llevarse a cabo en coordinación con el equipo de operaciones de Arval Colombia.

El estado en el que se encuentre el vehículo al momento de devolverlo, podrá afectar el presupuesto final y el valor de venta posterior para Arval, por lo cual, la empresa podrá incurrir en valores adicionales.

Una vez realizada la devolución del vehículo y de aquellos elementos entregados al iniciar el contrato, Arval Colombia procederá a desactivarlo del sistema, e iniciará la evaluación de fin de contrato (peritaje).

Recuerde que todo aquello que no sea devuelto o sea notificado como extraviado durante el proceso de devolución (documentos, llaves, accesorios, equipamientos), así como siniestros no reportados y correctivos diferentes a aquellos provenientes del desgaste natural del vehículo, serán incluidos dentro del presupuesto final del contrato.

En el momento de la devolución, cuando los daños detectados no sean producto de un desgaste natural, Arval Colombia elaborará el presupuesto de los gastos de reparación para posteriormente facturarlos al cliente.

- **Implicaciones de la no devolución**

En caso de incumplir, con la fecha, hora y lugar acordados con ARVAL Colombia, para la devolución del vehículo y de los implementos adicionales, la empresa podrá incurrir en penalidades tales como, la continuidad del contrato y/o facturación adicional, por la imposibilidad de Arval Colombia para vender posteriormente el vehículo. De no poder asistir a su cita, deberá informar con anticipación a Arval Colombia.

Durante el período en que el vehículo no sea devuelto, su empresa asumirá todos los gastos o impuestos inherentes al mismo (mantenimientos, neumáticos, impuestos de circulación, gastos de reparación en caso de daños o hurtos, etc.)

Devolución de los vehículos de Arval Colombia

Arval Colombia actúa de modo que la gestión de la flota de vehículos de su empresa sea sinónimo de transparencia y de gastos controlados. La devolución es un proceso obligatorio, independiente si el usuario contempla la opción de compra, Recuerde que todo aquello que no se devuelva o se reporte como extraviado durante el proceso de devolución del vehículo (documentos, llaves, accesorios, equipamientos), así como siniestros no reportados y correctivos distintos al desgaste natural del vehículo, serán incluidos dentro del presupuesto final del Fin de Contrato.
Le recomendamos que lea con atención la información para evitar cobros adicionales al final del proceso.

Las tres fases de la devolución

1. ANTES DE LA DEVOLUCIÓN
- Compruebe el estado original del vehículo y asegúrese que se han realizado las reparaciones necesarias bajo a la coordinación de ARVAL. Los aspectos generales del vehículo, como la pintura, la carrocería, el chasis, el bomper y la tapicería, deben estar acorde al desgaste natural del vehículo, de acuerdo con el kilometraje recorrido.

2. EL DÍA DE LA DEVOLUCIÓN:
Asegúrese que los artículos que se vayan a devolver se encuentren en el vehículo:
- Documento original y actualizado del vehículo (tarjeta de propiedad).
- Manuales del propietario, garantía.
- Llaves del vehículo (original y duplicado).
- Artículos y herramientas suministradas con el vehículo cuando fue entregado.

Ese día, un representante de Arval Colombia realizará una inspección del vehículo. Usted y nuestro representante deberán aprobar y firmar la Inspección de Devolución – Lista de Verificación. Una copia debe quedarse con usted y otra con el representante de Arval Colombia.

3. DESPUÉS DE LA DEVOLUCIÓN:
Después de la recepción del vehículo y de los artículos que lo acompañan, Arval Colombia iniciará inmediatamente el siguiente proceso:
- Análisis de la Inspección de Devolución: En este momento se detectarán los daños al vehículo y se realizará la evaluación del fin del contrato de alquiler. En caso de que el vehículo no esté en buen estado, Arval Colombia cobrará a su empresa los gastos de reparación del vehículo. El presupuesto de Arval Colombia indica el costo real calculado de las reparaciones, con base al desgaste natural.

A continuación, se detallan las novedades de uso normales aceptadas por Arval Colombia y las que generan un cobro adicional.

Relación de uso normal aceptable por Arval

1. Interiores y Tapizados
- Desgaste normal de las alfombras o del tapizado interno, como tejidos descoloridos o que han sufrido por la exposición a los rayos solares.
- Reparaciones simples relativas al revestimiento interior, como los empaques de las puertas y del baúl.

2. Carrocería y Pintura
- Novedades menores a 20mm de diámetro, que puedan ser eliminadas con un pulido o brillado simple.
- Garantías de arreglos de pintura realizados en la red acreditada y autorizada por Arval Colombia.

3. Llantas, ruedas y cubiertas
- Llantas con desgaste normal, es decir, con un nivel de caucho superior a 1,6 mm de los surcos.
- Rayones leves en las ruedas y en los rines de las llantas.

4. Parabrisas, vidrios, farolas, luces laterales y traseras
- Fisuras y raspones ligeros, menores de 20 mm de longitud y que no estén en la zona de visibilidad del conductor. *Sólo para vehículos de operación

Relación de novedades con cobro al cliente

1. Interiores y Tapizados
- El alfombrado y tapicería interna del vehículo (asientos, cabeceras, techo, etc.), con rasgaduras
- Manchas y fuertes olores que sean difíciles de ser removidos o eliminados.
- Quemaduras de cualquiera de los componentes interiores del auto.
- Inexistencia de cualquier elemento original en el vehículo tales como alfombras, perillas, cabezales, entre otros.
- Reparaciones causadas por el desmontaje, desinstalación de equipos que desvirtúen el elemento original.

2. Carrocería y Pintura
- Raspones, abolladuras y perforaciones profundas superiores a 20 mm de longitud.
- Reparaciones visibles como la diferencia de color con respecto al original y el desalineamiento de paneles, realizados sin autorización previa de Arval Colombia.
- Reparaciones a causa de la acción de residuos químicos o minerales como la corrosión y la oxidación.
- Reparaciones, ausencia o sustitución de elementos de la carrocería (como manija, etc.) que se rompieron, agrietaron o abollaron.
- Diferencia de color notable ocasionada por el retiro de adhesivo.
- Reparaciones relativas al retiro o instalación de antenas.

3. Llantas, ruedas y cubiertas

- Ruedas y rines deformados, rotos, ausentes o en no conformidad con lo que fue contratado.

- Llantas que presenten desgaste irregular, cortes internos o cualquier falla por la mala conducción del vehículo.

4. Parabrisas, vidrios, farolas, luces laterales y traseras.

- Ausencia o daños como rayones profundos o roturas de farolas, luces o de cualquier elemento óptico.

Revisión de gastos adicionales por devolución del vehículo:

- Presupuesto de fin del contrato (devolución anticipada), si aplica
- Cálculo y facturación de Kilometraje en exceso, si aplica
- Facturación de cobros pendientes relacionados con el vehiculo (deducibles, multas, correctivos).

ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

Este documento se facilita a modo informativo y no tiene ningún efecto contractual.