



Buscador de talleres

Si necesitas un taller, encuéntralo
en nuestro geolocalizador y
concierta una cita directamente
entre nuestra red de talleres
preferentes.
www.arval.es/talleres

MANUAL DEL CONDUCTOR

SERVICIOS INCLUIDOS
EN TU CONTRATO DE RENTING

919 100 700 24 h / 365 días



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life

Servicios incluidos en tu contrato de renting



ASISTENCIA EN CARRETERA

En caso de inmovilización de tu vehículo por accidente, avería, incendio o por robo, contacta con nuestro servicio de asistencia 24 h al día 365 días.



MANTENIMIENTO DE TU VEHÍCULO

Para asegurar las mejores condiciones de tu vehículo, recuerda pasar las Revisiones de mantenimiento en los tiempos establecidos, revisar los puntos de control y revisar periódicamente el estado de los Neumáticos.



SERVICIO REPARACIÓN DAÑOS PROPIOS Y RESPONSABILIDAD CIVIL

Para gestionar posibles eventos, Arval te ofrece una solución completa especialmente diseñada para ti. Un servicio de reparación de daños propios Y seguro de responsabilidad civil gestionado por un equipo de expertos para coordinar todas las prestaciones que tu vehículo necesita.



NEUMÁTICOS

Nos encargamos de que tu vehículo siempre tenga los neumáticos en perfecto estado.



GESTIÓN DE MULTAS

Ponemos a tu disposición la plataforma de miratusmultas.com donde te notificaremos por correo electrónico todas las multas que recibamos de tu vehículo, y podrás gestionar los recursos de manera ágil y sencilla.



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

919 100 700 24 h / 365 días

For the many journeys in life



CONTENIDO

01 // My Arval Conductores

02 // Qué debes llevar en el vehículo

03 // Asistencia en carretera

04 // Mantenimiento y averías

05 // Cambio de neumáticos

06 // Vehículo de sustitución

07 // Uso fuera del territorio nacional

08 // Cobertura de la aseguradora

09 // Servicios daños propios Arval

10 // Finalización del contrato de renting

11 // Datos de interés

Estimado conductor:

Te agradecemos la confianza depositada en nosotros y te damos nuestra más sincera bienvenida.

Te recomendamos que dediques unos minutos a leer este manual, y que lo lleves siempre en el vehículo como herramienta de consulta.

Al recoger el vehículo, es conveniente que verifiques que está en perfecto estado y que coincide exactamente con tu solicitud y la de tu empresa. Te haremos entrega de: manual, documentación del vehículo, libro de mantenimiento y segunda llave. Cualquier anomalía, por favor, comunícala inmediatamente a Arval al **919 100 700**.

Si deseas alguna aclaración sobre el contenido de este manual o necesitas ayuda adicional, puedes ponerte en contacto con el departamento de Atención al Cliente a través de:



TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CONDUCTOR

919 100 700



EN LA WEB

www.arval.es

Y EN MY ARVAL

My.arval.com



Podrás encontrar el taller más cercano a tu ubicación de manera inmediata y sin esperas en:
<https://www.arval.es/talleres/>

01/ My Arval conductores



My Arval

My Arval es la plataforma propia de Arval donde tendrás acceso a la información de tu vehículo. Accede a tu perfil en <https://my.arval.com>

Desde cualquier dispositivo y lugar, en tu perfil de conductor, tendrás acceso a la información de tu vehículo, estado de tu pedido, podrás contactar con nosotros y buscar tu taller más cercano.

Con el acceso al perfil de Conductores, teniendo un pedido asignado, podrás ver el estado del mismo y realizar consultas de tu día a día.

- **MI VEHÍCULO:** detalle de su vehículo actual y de los servicios incluidos en su contrato.
- **DECLARAR UN ACCIDENTE:** acceso directo para contactar con Arval y declara un accidente en caso necesario.
- **RED DE TALLERES:** acceso al buscador de talleres prioritarios de Arval.
- **FAQ:** preguntas y respuestas recurrentes sobre el día a día de los servicios incluidos
- **ESTADO DEL PEDIDO:** información visible y actualizada del proceso del pedido.
- **MIS DOCUMENTOS:** Accede a la documentación del vehículo, actas de devolución y actas de entrega.
- **SOLICITUDES ONLINE:** Solicitar duplicado tarjeta combustible, distintivo medioambiental, Tarjeta SER...etc.
- **ASISTENCIA EN CARRETERA:** Servicio de asistencia 24 horas.
- **PERITACIÓN ONLINE:** Descarga el informe de peritación online.

02/ Qué debes llevar en el vehículo

Facilitado por Arval



1. Permiso de circulación.
2. Tarjeta de inspección técnica.
3. Pegatina medioambiental.
4. Parte europeo de accidentes.
5. Kit de emergencia compuesto por: 2 triángulos/baliza V-16 y 1 chaleco re-flectante de alta visibilidad.
6. Certificado-resumen del contrato.
7. Cuando el conductor del vehículo no coincida con el arrendatario, te recomendamos que cumplimentes la Hoja de Autorización de Uso que te facilitaremos y que la lleves siempre en el vehículo.

03/ Asistencia en carretera



En caso de inmovilización del vehículo, contacta con Asistencia en Carretera, servicio de 24h 365 días en el teléfono **919 100 700**.

Te recordamos que podrás encontrar el taller más cercano a tu ubicación de manera inmediata y sin esperas en <https://www.arval.es/talleres/>

Las principales coberturas en todos los países europeos y los ribereños del Mediterráneo:



SOBRE EL VEHÍCULO

Reparación in situ si es posible o remolque al taller en caso de que el vehículo no pueda circular.

Repatriación del vehículo, o traslado al domicilio del cliente si se cumplen los baremos de inmovilización y horas de reparación según el baremo que marca el fabricante.

Rescate del vehículo hasta un lugar adecuado para la circulación o su remolque a taller, incluso fuera de las vías normales de circulación, siempre que el acceso sea factible.



SOBRE LOS OCUPANTES

Traslado del conductor y ocupantes hasta su domicilio o gastos de estancia (hotel), repatriación de heridos, gastos médicos en el extranjero, etc.

Asistencia sanitaria en el extranjero (según condiciones).

04/ Mantenimiento y averías



Podrás encontrar el taller más cercano a tu ubicación de manera inmediata y sin esperas en:

<https://www.arval.es/talleres>

Para realizar el mantenimiento y para la reparación de una avería puedes localizar el taller más cercano a tu ubicación de manera inmediata y sin esperas en:

<https://www.arval.es/talleres/> o llamar al teléfono 919 100 700.

Asegúrate de que nuestro taller homologado te devuelve el Libro de Mantenimiento debidamente cumplimentado y sellado.

Nuestro taller homologado remitirá la factura directamente a Arval para su pago.

Por tu propia seguridad, comprueba regularmente los niveles del vehículo y sigue los intervalos de mantenimiento estipulados en el Libro de Mantenimiento.

05/ Cambio de neumáticos



Podrás encontrar el taller más cercano a tu ubicación de manera inmediata y sin esperas en:

<https://www.arval.es/talleres>

Para realizar el cambio de neumáticos, puedes localizar el taller más cercano a tu ubicación de manera inmediata y sin esperas en:

<https://www.arval.es/talleres/>

También podemos ponerte en contacto con Arval en el teléfono **919 100 700**

Nuestro taller homologado remitirá la factura directamente a Arval para su pago.

Por tu seguridad, comprueba regularmente el estado y presión de los neumáticos. Te recordamos que no debes circular con neumáticos cuya profundidad del dibujo sea inferior a 1,6mm.

06/ Vehículo de sustitución



El servicio de Vehículo de Sustitución te asegura la continuidad de tu actividad. Tendrás la posibilidad de elegir qué vehículo de sustitución se adapta a tus necesidades y te beneficiarás de nuestros acuerdos y tarifas especiales.

En el caso de inmovilización por averías mecánicas, accidente o mantenimiento del vehículo, podrás utilizar uno de reemplazo dentro del territorio nacional. Si no has contratado este servicio, puedes acceder a vehículos de sustitución con tarifas preferentes llamando al **919 100 700**.

También puedes solicitarlo a través del correo electrónico servicios.alconductor@arval.es o en <https://my.arval.com>

El vehículo deberá ser entregado con el mismo nivel de combustible con el que se entregó para evitar cargos adicionales.

En muchos casos, las condiciones de uso y coberturas del seguro son diferentes a las del renting quedando definidas por la oficina de alquiler donde recoja su vehículo.

07/ Uso fuera del territorio nacional



PAÍSES PERTENECIENTES A LA UNIÓN EUROPEA

Será necesario solicitar al teléfono 919 100 700 la autorización por escrito de Arval para estancias superiores a 30 días. Deberás solicitarla con unos 5 días de antelación para que te podamos hacer llegar la autorización y documentación original en caso de no disponer de ella.

PAÍSES NO PERTENECIENTES A LA UNIÓN EUROPEA

Será necesario solicitar al teléfono **919 100 700** la autorización por escrito de Arval.

Los gastos de mantenimiento y reparación del vehículo que se produzcan en caso de avería fuera del territorio nacional correrán a cargo del arrendatario, previa autorización de Arval

llamando al teléfono **+34 919 100 700**

Posteriormente se reembolsarán por Arval al arrendatario en cuanto se presente la factura a su nombre. Se abonarán los gastos de los eventos inmovilizantes, y en el resto de eventos deberán ser realizados en territorio nacional.

08/ Cobertura de la aseguradora



- Responsabilidad Civil Obligatoria y Voluntaria hasta 120 millones de euros por accidente para la indemnización de los terceros, entre los cuales figuran los pasajeros del vehículo.
- Accidentes corporales con asistencia sanitaria, invalidez permanente absoluta o fallecimiento para el conductor.
- Cobertura internacional en toda Europa (salvo en Rusia y Bielorrusia) y países limítrofes del Mediterráneo sin necesidad de carta verde en la mayor parte, salvo en los siguientes: *Albania – Azerbaiyán – Israel – Irán – Marruecos – Moldavia – Macedonia – Túnez – Turquía – Ucrania – Montenegro*
- Defensa jurídica y penal del conductor.

09/ Servicios daños propios



- Servicio de daños al vehículo causados por accidente, aparcamiento o fenómenos atmosféricos en toda Europa.
- Incendio, robo y rotura de lunas del vehículo.

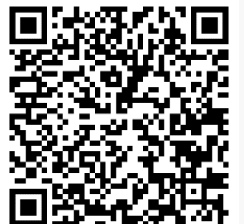
Si tu vehículo no puede circular, llama al teléfono de Asistencia en Carretera 24h 365 días (consulta el apartado “Asistencia en carretera” de este manual).

En caso de accidente, el arrendatario se compromete a comunicar al arrendador el acaecimiento de este en el menor periodo de tiempo posible y, en todo caso, dentro de los 7 días siguientes de haberlo conocido.

En cualquier caso, ponte en contacto con Arval a través del teléfono 919 100 700. Te solicitarán información sobre el accidente e informarán sobre los talleres a tu disposición para efectuar la reparación.

IMPORTANTE

En caso de accidente en el que intervenga otro o más vehículos, utiliza la Declaración Amistosa de Accidente. Deberá ser rellenada por los afectados para unificar versiones de lo sucedido. La Declaración Amistosa debe utilizarse siempre, aunque la culpa sea del contrario y no haya sufrido daños. **Descarga el manual de cómo rellenar un parte amistoso de accidente.**



10/ Finalización del contrato renting



Arval contactará contigo para informarte de los trámites que deberás realizar, en función de la opción escogida, al vencimiento del contrato.

- **Deberás devolver toda la documentación correspondiente al vehículo así como todas las llaves que fueron entregadas.**
- **LUGAR DE DEVOLUCIÓN:** Si vas a renovar tu renting, podrás devolver tu coche actual en el mismo lugar donde recojas el nuevo. Si no vas a renovar tu vehículo renting, contacta con nosotros para concretar el lugar de entrega más cercano a tu domicilio.
- **PERITACIÓN:** Será necesario realizar una peritación del vehículo para evaluar su estado. Para ello, contamos con empresas especializadas e independientes que se encargan de esta gestión.
- **Los daños del vehículo producidos por un uso incorrecto y los accesorios faltantes** serán facturados al arrendatario a la finalización del contrato.
- **Todos los accesorios y equipamientos incluidos en el vehículo al inicio del contrato** deberán encontrarse en el mismo. En el caso de haber incorporado accesorios o equipamientos con posterioridad a la entrega del vehículo, éstos deberán ser retirados dejando el vehículo en las mismas condiciones que se entregó.
- **KILOMETRAJE:** Al final del contrato se revisarán los kilómetros recorridos y se abonará, salvo en caso de cancelación anticipada, o facturará el importe correspondiente en función del defecto o exceso de kilometraje. Puedes consultar en la primera página de tu contrato el precio del kilómetro no recorrido y el precio del kilómetro adicional y encontrar en la cláusula de “kilometraje” los diferentes tramos de tarificación.
- **ACTA DE DEVOLUCIÓN:** Para gestionar el cierre del contrato de renting es necesario cumplimentar el acta de devolución a través de My Arval.

Accede aquí donde encontrarás toda la información necesaria para la devolución:

<https://www.arval.es/conductores/devuelve-tu-vehículo>

11/ Datos de interés

Como comprobarás a través de los distintos apartados de este manual, te facilitamos un teléfono único, mediante el cual podrás realizar cualquier gestión:



TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CONDUCTOR

919 100 700



EN LA WEB

www.arval.es

Y EN MY ARVAL

My.arval.com



Podrás encontrar el taller más cercano a tu ubicación de manera inmediata y sin esperas en:
<https://www.arval.es/talleres/>



GRACIAS



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

919 100 700 24 h / 365 días

For the many journeys in life