

OBSŁUGA KONTRAKTÓW W ARVAL

ARVAL POLAND
Warsaw, 15/01/2020



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life

JAKIE USŁUGI OBJĘTE SĄ KONTRAKTEM?

KARTY PALIWOWE

Ofujemy Ci wsparcie w korzystaniu z programów paliwowych Shell, Orlen, BP Routex (BP i CircleK).

- Bezgotówkowa obsługa kart paliwowych
- Jedna faktura w miesiącu
- Integrowanie transakcji

OBSŁUGA TECHNICZNA

Chcemy, by używany przez Ciebie samochód był zawsze w najlepszym stanie technicznym.

- Badania techniczne i przeglądy
- Naprawy eksploatacyjne

SAMOCHÓD ZASTĘPCZY

W przypadku naprawy pojazdu zapewniamy samochód zastępczy.

- Bez limitu zdarzeń
- Na czas naprawy lub do 30 dni w przypadku szkody całkowitej bądź kradzieży



ASSISTANCE 24 H

Zawsze możesz na nas liczyć, skoordynujemy cały proces pomocy – w kraju i na terenie UE.

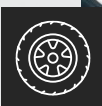
- Bez limitu odległości
- Gwarantowana pomoc w podróży
- Wsparcie w zakresie m.in. transportu i zakwaterowania pasażerów w szczególnych sytuacjach



OPONY

Aby wszystko dobrze się kręciło, zapewniamy pełen serwis opon, realizowany przez renomowaną sieć oponiarską.

- Zabezpieczenie pełnej logistyki procesu
- Zakup opon dodatkowych (zimowe i letnie)
- Relokacja, transport, montaż i demontaż
- Wymiana, naprawy i przechowywanie



LIKWIDACJA SZKÓD

A gdy przytrafi się stłuczka lub wypadek? Spokojnie, wszystkim się zajmujemy. Działamy w ramach sieci preferowanych warsztatów ARVAL.

- Rejestracja szkód
- Kontrola zakresu uszkodzeń
- Kontrola ponaprawcza
- Monitorowanie statusu naprawy online
- Obsługa zdarzeń wypadkowych na terenie UE



UBEZPIECZENIE

Czujesz się bezpiecznie dzięki kompleksowemu pakietowi ubezpieczeń:

- OC i zielona karta
- AC ze zniesionymi ryzykami: GAP, utraty wartości, amortyzacji części
- NNW

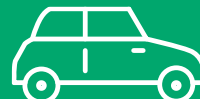


ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life

Obsługa kontraktów w Arval | 29/10/2019 | 2

ZWRÓĆ UWAGĘ NA WYPOSAŻENIE AUTA



ZESTAW STARTOWY

z instrukcją logowania
do aplikacji My Arval Mobile



DODATKOWY KOMPLET KLUCZYKÓW



KAMIZELKA ODBLASKOWA



DOWÓD REJESTRACYJNY I CERTYFIKAT POLISY

Polisa w wersji elektronicznej
udostępniona na My Arval Mobile



ZESTAW NAPRAWCZY LUB KOŁO ZAPASOWE



KSIĄŻKA SERWISOWA

(może być w wersji
elektronicznej)

Zapoznaj się z **instrukcją obsługi** auta dostępną w wersji papierowej lub online na stronie producenta



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life

Obsługa kontraktów w Arval | 29/10/2019 | 3

TWOJE OBOWIĄZKI



REGULARNIE KONTROLUJ

stan techniczny pojazdu
zgodnie z instrukcją producenta



ZABEZPIECZAJ AUTO

przed kradzieżą
i uszkodzeniami



UZUPEŁNIAJ

płyn do spryskiwaczy i AdBlue



REAGUJ

na zapalone kontrolki
i zgłaszaj wszystkie usterki



SPRAWDZAJ DATĘ

ważności gaśnicy



ZGŁOŚ BEZZWŁOZNIE

wszystkie szkody



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life

Obsługa kontraktów w Arval | 29/10/2019 | 4

ZASADY WEWNĘTRZNE FIRMY – POLITYKA FLOTOWA

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ■ UŻYTKOWANIE SŁUŻBOWE
VS PRYWATNE | ■ MANDATY |
| ■ ZASADY TANKOWANIA POJAZDU | ■ INFORMOWANIE
WEWNĘTRZNE O ZDARZENIACH |
| ■ UŻYCZANIE POJAZDU | ■ ZASADY KORZYSTANIA
Z MYJNI |
| ■ UDZIAŁ WŁASNY
W SZKODACH | ■ ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI
ZA POJAZD, BADANIA TECHNICZNE |
| ■ WYJAZDY ZA GRANICĘ | |



OBSŁUGA TWOJEGO POJAZDU W ARVAL

KARTY PALIWOWE

- Problem z kartami?
Zadzwoń: 22 45 45 500
- Raport paliwowy?
Wejdź do MyArvalMobile

WYMIANA OPON

- Umów wizytę
w MyArvalMobile

UNIERUCHOMIENIE POJAZDU

- Zadzwoń do Assistance:
22 45 45 550

PRZEGŁĄD LUB NAPRAWA

- Znajdź serwis w MyArval Mobile
i zamów usługę w serwisie
- Historia napraw?
Wejdź do MyArvalMobile

ZGŁOSZENIE SZKODY

- Zadzwoń do Arval:
22 45 45 500

ODKUP I ZWROT POJAZDU

- Zadzwoń: 22 45 45 500

ZAPISZ NUMERY W SWOJEJ
KSIĄŻCE TELEFONICZNEJ

POBIERZ APLIKACJĘ MY ARVAL
MOBILE I POPROŚ O DOSTĘP

PAMIĘTAJ! CAŁA OBSŁUGA
JEST BEZGOTÓWKOWA

MY ARVAL MOBILE - FUNKCJE

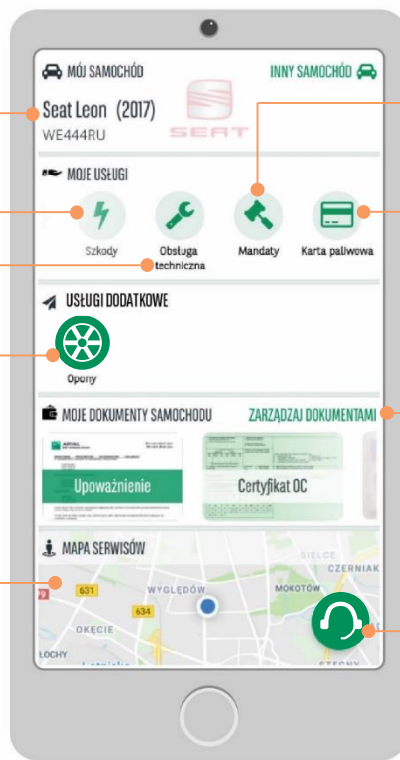
DANE UŻYTKOWANEGO POJAZDU

DANE DOTYCZĄCE SZKÓD KIEROWCY

DATY I ZAKRES WIZYT SERWISOWYCH

UMÓWIENIE SIĘ
NA SEZONOWĄ WYMIANĘ OPON

LOKALIZATOR SERWISÓW



WIDOK MANDATÓW KIEROWCY

DOSTĘP DO HISTORII
TRANSAKCJI PALIWOWYCH

WAŻNE DOKUMENTY
SAMOCHODU I KIEROWCY

KONTAKT Z CENTRUM
OBSŁUGI KIEROWCÓW



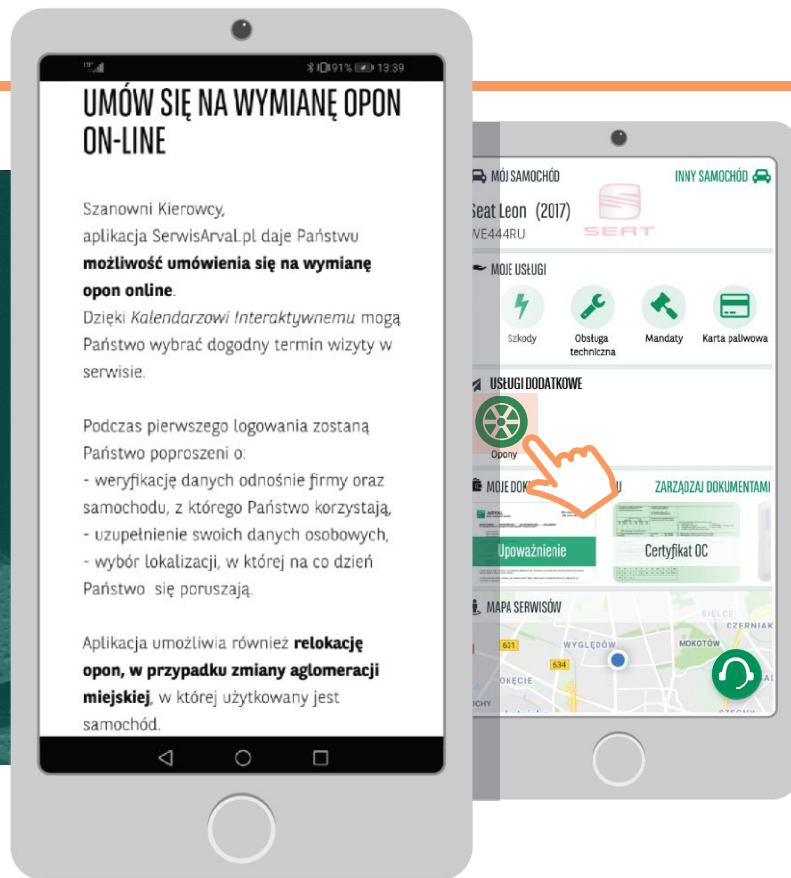
ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life

Obsługa kontraktów w Arval | 29/10/2019 | 7

WYMIANA OPON

Aplikacja My Arval Mobile pozwala na łatwe, szybkie i wygodne umówienie sezonowej wymiany opon. Na podstawie interaktywnego kalendarza możesz wybrać pasujący Ci termin lub zmienić lokalizację, w której chciałbyś dokonać wymiany.



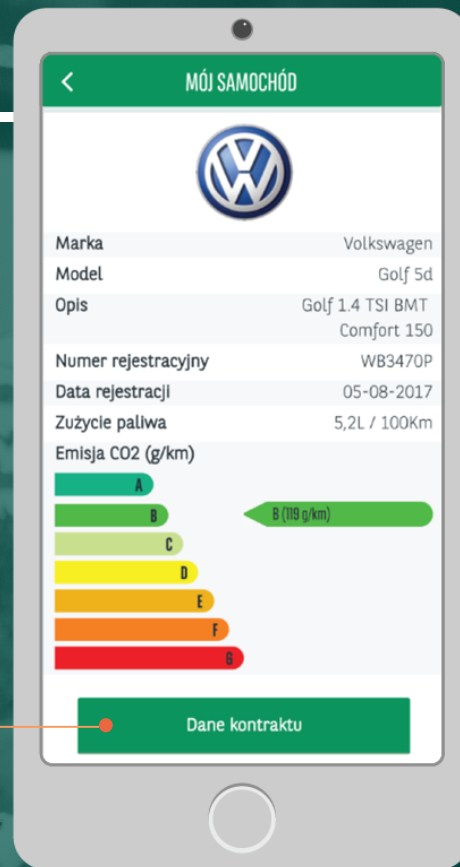
DANE SAMOCHODU

PRZEBIEG

DATA ZWROTU

DATA BADAŃ TECHNICZNYCH

LICZNIK DNI KONTRAKTU

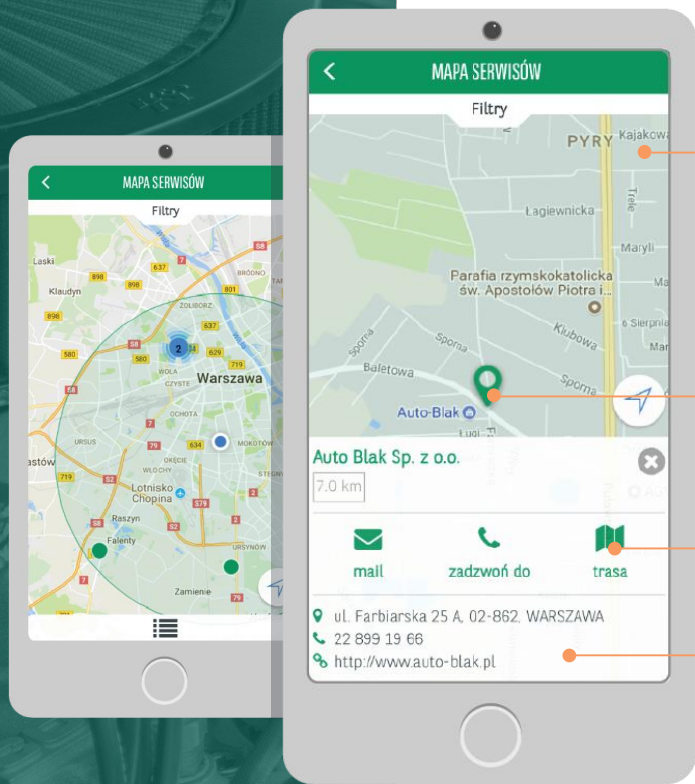


ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life

Obsługa kontraktów w Arval | 29/10/2019 | 9

LOKALIZATOR SERWISÓW



TYP WARSZTATU ORAZ MARKA SAMOCHODU

LOKALIZACJA NAJBLIŻSZYCH WARSZTATÓW

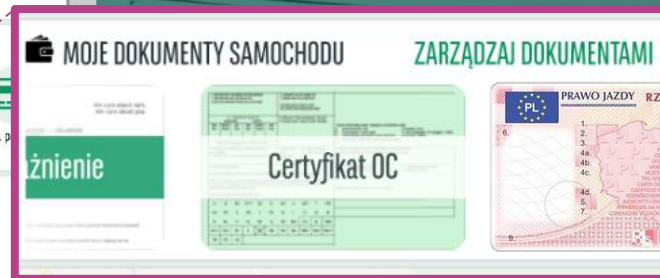
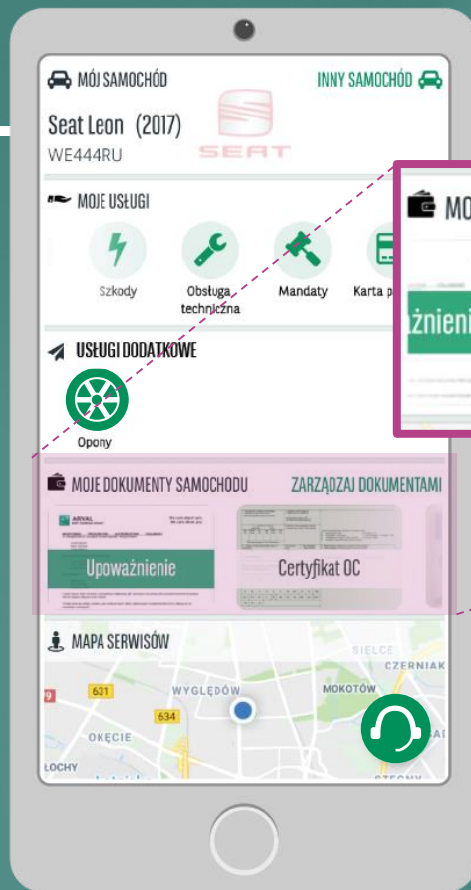
NAWIGACJA DO WYBRANEGO SERWISU (GOOGLE MAPS)

DANE KONTAKTOWE WYBRANEGO ZAKŁADU

DOKUMENTY

W aplikacji My Arval Mobile możesz mieć dostęp do wszystkich ważnych dokumentów związanych z użytkowaniem pojazdu w tym: polisy OC, potwierdzenia zamówienia samochodu, Twojego prawa jazdy czy dowodu rejestracyjnego – wystarczy zrobić zdjęcie dokumentu!

TWOJE OSOBISTE DOKUMENTY SĄ PRZECHOWYWANE WYŁĄCZNIE W APLIKACJI NA TELEFONIE. SZANUJEMY TWOJĄ PRYWATNOŚĆ I NIE MAMY DO NICH WGLĄDU.



OBSŁUGA NAPRAW – KONTROLKI

AWARIA



Kontrolki ostrzegające o awarii wymagającej natychmiastowego zatrzymania w bezpiecznym miejscu.

UWAGA



Jeśli nie ma innych niepokojących symptomów, można ostrożnie kontynuować podróż w kierunku najbliższego serwisu.

**NIE WIESZ CO ZROBIĆ? ZATRZYMAJ POJAZD W BEZPIECZNYM MIEJSCU
I ZADZWOŃ DO ARVAL: 22 45 45 500**



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life

Obsługa kontraktów w Arval | 29/10/2019 | 12

INSTRUKCJA ZWROTU POJAZDU



PRZED ZWROTEM

Upewnij się, że wszystkie szkody zostały zgłoszone do ubezpieczyciela i są naprawione, a pojazd posiada ważne badanie techniczne. Skorzystaj z **Przewodnika Zwrotu Pojazdu** dostępnego na stronie arval.pl, który wskazuje typy uszkodzeń, na które musisz zwrócić uwagę.



PRZYGOTOWANIE POJAZDU DO ZWROTU

Zadbaj o odpowiednie przygotowanie samochodu, w szczególności:

- pozostaw czyste i suche nadwozie
- posprzątaj wnętrze pojazdu
- zdemontuj wyposażenie zainstalowane przez Ciebie
- usuń wszystkie rzeczy osobiste oraz dokumenty zawierające Twoje dane
- przygotuj wszystkie dokumenty pojazdu (książka serwisowa, dowód rejestracyjny, instrukcja obsługi) oraz drugi komplet kluczy

Ustal termin i miejsce zwrotu z Kierownikiem floty w swojej firmie lub z opiekunem w Arval.



INSTRUKCJA ZWROTU POJAZDU



ZWROT POJAZDU



INSPEKCJA POJAZDU



INSPEKCJA POJAZDU

Podczas odbioru pracownik firmy logistycznej sporządzi protokół, w którym wskaże wszystkie **widoczne uszkodzenia pojazdu**. Uwagi te nie muszą oznaczać dodatkowych obciążeń z tytułu nadmiernych uszkodzeń – to tylko wstępne oględziny. Protokół jest dokumentem potwierdzającym zakończenie kontraktu. Zapoznaj się z nim, a następnie podpisz dokument. Od tej chwili odpowiedzialność za pojazd przechodzi na firmę logistyczną.

Wskazówka: przeprowadź zwrot na zewnątrz lub w przypadku złej pogody w dobrze oświetlonym garażu.



Zwrócony pojazd trafia do centrum logistycznego, gdzie niezależny, certyfikowany rzeczoznawca, na podstawie Przewodnika Zwrotu Pojazdu, klasyfikuje wszystkie nienaprawione uszkodzenia i ocenia czy są one normatywne czy też obniżają wartość pojazdu. Określi także wysokość obciążenia biorąc pod uwagę koszt naprawy uszkodzeń skorygowany według wskazań tabeli amortyzacyjnej.

Po otrzymaniu szczegółowego raportu z ekspertyzy wraz ze zdjęciami prezentującymi stan pojazdu i kalkulacjami ewentualnych obciążeń Twoja firma może zgłosić swoje zastrzeżenia w ciągu 3 dni.

Jesteś zainteresowany odkupem pojazdu? Prześlij zapytanie o wycenę na adres uzywane@arval.pl podając numer rejestracyjny i aktualny przebieg.



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life

Obsługa kontraktów w Arval | 29/10/2019 | 14

DZIEL SIĘ Z NAMI SWOJĄ OPINIĄ!

Po każdym zdarzeniu obsługowym wyślemy Ci ankietę. Bardzo prosimy o jej wypełnienie. To pozwoli nam poprawić się w przyszłości!

COŚ POSZŁO
NIE TAK?
ZGŁOŚ
REKLAMACJĘ!

Tylko w ten sposób naprawimy błąd w procesach Arval lub naszych dostawców (dealerów, warsztatów).

Możesz to zrobić:



Telefonicznie
(22 45 45 500)



Mailowo na adres
arval@arval.pl



Przez formularz na stronie:
www.arval.pl/pl/formularz-reklamacyjny



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life

Obsługa kontraktów w Arval | 29/10/2019 | 15

SZEROKIEJ I BEZPIECZNEJ DROGI!



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life