

GUÍA DE CONDUCTOR

ARVAL PERÚ

Av Dionisio Derteano 184, (piso 16), San Isidro.
Teléfono: (01) 640 3820
www.arval.pe



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

Índice

1	Avisos Importantes	4
2	Entrega de Vehículo	6
3	Mantenimiento y Neumáticos	10
4	Siniestros y Emergencias	16
5	Vehículo de reemplazo	24
6	Gestión de Multas	26
7	Consejos de Conducción	28
8	Fin de Contrato	30

BIENVENIDOS A ARVAL

Estimado (a) conductor (a),

Tenemos el placer de informarle que usted acaba de entrar al mundo de Arval Perú. Somos la empresa de renting y administración de flota que lo (a) acompañará durante el período del contrato de alquiler operativo de su vehículo corporativo.

Al entregarle su vehículo, podrá disfrutar de un conjunto de servicios que estarán a su disposición siempre que usted los necesite. Se los describiremos en las próximas páginas, así como también los procedimientos básicos. Cada contrato se realiza adaptado a su empresa, por ello es esencial que lea atentamente cuáles son los servicios que incluye.

Equipo de Arval Perú





1 Avisos Importantes

- Actualice sus datos (email, teléfono, dirección, etc.) para la recepción de información relevante. Para ello, es necesario que se ponga en contacto con el gestor de flota de su empresa para que este le envíe la información al Account Manager asignado a su empresa.
- Le solicitamos que siempre responda a nuestras encuestas de calidad. Estas se realizan esporádicamente después de la entrega del vehículo, mantenimientos y al final del contrato. Ello nos ayudará a mejorar continuamente nuestro nivel de servicio.
- En el caso que sea necesario instalar algún accesorio no incluido en su contrato, deberá solicitar una autorización directamente con su Account Manager.



2

Entrega de Vehículo

- Días antes del retiro o entrega de su vehículo, usted o el gestor de flotas de su empresa recibirá un correo electrónico para coordinar la hora y los datos del local de retiro o entrega de su vehículo.
- El día de retiro de su vehículo, usted deberá firmar el acta de entrega de la unidad. Se le entregará adicionalmente una copia, física o virtual, que debe guardar para evitar la pérdida de datos. En este documento, debe constar la información sobre la condición de entrega del vehículo.
- No se aceptarán reclamos de equipos faltantes no anotados en el acta de entrega.
- Al final del proceso con Arval, usted recibirá por correo electrónico una encuesta para que evalúe nuestros servicios. Contamos con su colaboración para el llenado de la misma.

¿Como utilizar su vehículo?

- El vehículo se debe utilizar de conformidad con la legislación vigente, obligándose a satisfacer o reembolsar a Arval por cualquier multa o sanción ocasionada por el no cumplimiento de esta obligación.
- Será a cuenta de la arrendataria cualquier multa o sanción estipulado por el no cumplimiento de la legislación vigente
- No subalquilar, remolcar o empujar cualquier otro vehículo sin previa autorización de Arval; no participar de pruebas deportivas o de diversión; no transportar mercaderías o materiales en violación de la legislación competente; no utilizar el vehículo para enseñanza de conducción; no autorizar la conducción del vehículo por personas bajo la influencia de alcohol, narcóticos o drogas que produzcan farmacodependencia, ni utilizarlo en cualquier otra situación que cause deterioro del vehículo más allá del que resulte de su uso normal.
- Le recomendamos leer detenidamente el “manual del fabricante” proporcionado por la marca del propietario le ayudará a conocer particularidades de la conducción, del uso y configuración del vehículo y de las alertas sonoras y visibles con las que cuenta el vehículo.

- Es importante que notifique a Arval de cualquier alteración, defecto, anomalía o avería del vehículo.
- Preste atención a la presión y estado de los neumáticos y periodicidad de los mantenimientos preventivos.
- Evite usar combustibles no recomendados y estaciones de servicio de dudosa reputación. Cuando se economiza demasiado con el combustible, los gastos de mantenimiento pueden ser mayores debido a los daños causados al vehículo.
- Procure utilizar siempre la(s) misma(s) estaciones de suministro de combustible.



3

Mantenimientos y neumáticos

Llegó la hora del mantenimiento, ¿qué hacer?

- Primero, es esencial que usted identifique en el manual del vehículo la periodicidad de los mantenimientos preventivos y corroborarlo con el plan de mantenimientos otorgado por Arval, para confirmar que coincida con los requerimientos de su vehículo.
- Para agendar un mantenimiento, comuníquese con nuestra central telefónica (01)640-3820 Opción 2. Recuerde que como conductor de su vehículo, a usted le compete agendar con 2 días útiles de anticipación y poner a disposición el vehículo para los mantenimientos e intervenciones necesarios. Asimismo, se dispondrá para usted de otros canales virtuales, para sus agendamientos, los que le serán comunicados en su debido tiempo.

Arval puede ofrecer a sus clientes más de un plan de servicios de mantenimiento. Es importante que verifique el plan contratado por su empresa.

¿Qué incluye el plan de mantenimiento?

- Sustitución de filtros y lubricantes.
- Mano de obra y revisiones de acuerdo con el manual del vehículo.
- Otros artículos pueden estar incluidos dependiendo de su plan de mantenimiento. Consúltelo.

¿Qué no incluye el plan de mantenimiento?

- Abastecimiento de combustible
- Utilización de aceites especiales y aditivos de combustible no aconsejados por el fabricante y no autorizados por Arval.
- Daños resultantes de la utilización de combustible adulterado y de los errores de abastecimiento.
- Pulido de la pintura, lavados y limpiezas del interior del vehículo.

- Aplicación de embellecedores, tratamiento de pintura, limpiadores de cabina o de A/C
- Reparación de tapicería.
- Montaje, reparación o sustitución de accesorios que no son de fábrica o dañados por consecuencia de una mala operación (retrovisores, faros, vidrios, ruedas, etc.)
- Aplicación de cualquier inscripción o ploteo publicitario.
- Reparaciones resultantes del no cumplimiento de las recomendaciones del Manual de Propietario proporcionado por el fabricante del vehículo o debido a errores de utilización.
- Cambio de piezas fuera del plazo proyectado de durabilidad.
- Las reparaciones relacionadas a vehículos siniestrados.

Lo que no incluye el plan de mantenimiento será recobrado a su empresa. Los artículos no incluidos pueden variar de acuerdo con el plan contratado.

Observaciones importantes

- Las revisiones se realizarán de acuerdo con el plan de mantenimiento del fabricante, conforme consta en el manual del propietario del vehículo. Sin embargo, Arval podrá realizar ajustes a dichos planes en caso lo juzgue necesario. En este caso, su empresa será notificada sobre los cambios efectuados.
- Recuerde que para agendar su cita puede llamar a nuestra central **(01)640-3820** Opción 2 o mediante nuestra plataforma web.
- No realice cambio de aceite en estaciones de combustibles o locales no indicados por Arval. La colocación de aceite de forma equivocada puede dañar el motor del vehículo.
- Se consideran extras todos los accesorios o mantenimientos no previstos en el plan o las anomalías provocadas por factores que no estén directamente relacionados con el desgaste natural del vehículo.

Neumáticos

- En función del desgaste de los neumáticos Arval hará una evaluación para el cambio de los mismos de acuerdo a su plan contratado.
- Además del cambio de neumáticos, usted tiene derecho a un servicio de alineamiento y balanceo en cada cambio. Recuerde que este último servicio sólo se otorga cuando se cambia los neumáticos delanteros.
- Usted tendrá una cantidad variable de servicios de alineamiento y balanceo de acuerdo al plan de mantenimiento.
- Para realizar el cambio de neumáticos, deberá comunicarse (01)640-3820 Opción 4.
- Está prohibido el retiro o cambio de neumáticos sin la aprobación de Arval. En el caso de que se detecten neumáticos no originales en el momento de la devolución, el caso se tratará como fraude y la empresa será notificada y se aplicará un recobro.
- No está autorizado el retiro de los neumáticos usados recién cambiados. Esto se debe al hecho de que, por normas ambientales, los neumáticos gastados deben ser desechados adecuadamente por el taller que realiza el cambio.



4

Siniestros y Emergencias

Información importante

- Recuerde cerciorarse que su plan contratado incluya una póliza de seguros por parte de Arval.
- Para brindarle la atención correspondiente en caso de accidentes o emergencias, comuníquese a nuestra central telefónica (01) 640-3820 Opción 1
- Abstenerse de pagar y/o prometer pago alguno, así como llegar a arreglos o pactos transaccionales con terceros.
- No retirarse del lugar del siniestro, si el accidente ocurriera en una zona peligrosa acceder a una zona segura y esperar al asesor.
- Concurrir a todas las diligencias policiales judiciales o aclaratorias que fueran necesarias para impedir cualquier declaración interesada en su contra.
- Para la aprobación del siniestro y en caso la Cía. de seguros lo solicite, se deberá presentar la siguiente documentación: Denuncia policial, dosaje ético, peritaje de daños y conclusiones Policiales y algún otro necesario.

- Si estas en una zona alejada y no llega al lugar el procurador, debe acercarse a la comisaría más cercana a realizar la denuncia policial (dentro de las 4 horas de ocurrido el accidente)
- Después de un accidente con daños considerables no se debe encender o movilizar la unidad, más aun si las luces de emergencia del tablero del vehículo están encendidas, esto para evitar daños mayores.
- Retire todas las pertenencias personales del vehículo en el caso de recojo o entrega del vehículo a una oficina. Arval no se responsabiliza por objetos extraviados.
- Las reparaciones provenientes del siniestro son recobradas a su empresa. El recobro será la prima o deducible acorde a la póliza contratada. Verifique si este producto fue contratado por su empresa.
- Arval recobrará íntegramente las reparaciones relacionadas a vehículos siniestrados, cuando el seguro rechace el siniestro de acuerdo a las condiciones de la póliza contratada. Tales como conducir bajo influencia de alcohol o drogas, conducir el vehículo con la licencia inhabilitada o suspendida, entre otros.

¿Qué hacer en caso de accidente?

Si hay lesionados o heridos:

- Comuníquese de inmediato con nuestra central telefónica (01)640-3820 Opción "1" para su apoyo y asesoría, manifieste que existen lesionados (ocupantes o terceros no ocupantes), solicite el envío de una ambulancia, para el traslado al nosocomio más cercano o de su preferencia.
- Si existieran lesiones de los ocupantes del vehículo tercero, se puede solicitar auxilio al 116 (bomberos) o al 105 (emergencias)
- Presenten su Certificado SOAT ante la Administración del Centro Médico para la atención inmediata del (los) accidentado(s), (ocupantes o terceros no ocupantes). Recordar que en el caso del SOAT Digital se puede manejar dos opciones:
 - El centro médico puede realizar la consulta mediante un SMS al 90900.

- El conductor está obligado a presentarse a la Comisaria PNP de la jurisdicción para:
 - Someterse al Dosaje Etílico (dentro de las 4 hrs.)
 - Efectuar el Peritaje técnico de daños al vehículo
 - Rendir su manifestación escrita o verbal en la comisaria.
 - En caso de atropello, la policía realizara la prueba de dosaje etílico en el nosocomio (por comisión)
 - Si la persona lesionada es dada de alta en el nosocomio, debe asistir a la dependencia y realizar su prueba de dosaje etílico, el seguimiento lo realizará la policía.
 - Recuerde que el conductor del vehículo asegurado está obligado a presentar ante la Autoridad Policial:
 - Tarjeta de Propiedad del vehículo
 - Licencia de conducir vigente
 - Certificado SOAT
- La no presentación de cualquiera de estos documentos, obliga a la Autoridad Policial a detener el vehículo e internarlo en el Depósito Oficial.
- La Autoridad Policial podrá detener el vehículo hasta por 24 horas por la existencia de lesiones en el accidente.

Con daños materiales:

- Llame inmediatamente a nuestra central telefónica (01)640-3820 Opción "1" para su apoyo, asesoramiento y verificación del hecho.
- El conductor está obligado a presentarse a la Comisaría PNP de la jurisdicción para (según sea el caso):
 - Someterse al Dosaje Etílico (dentro de las 4 hrs.)
 - Efectuar el Peritaje técnico de daños al vehículo
 - Rendir su manifestación escrita o verbal en la comisaria.
- Si fuera atendido por un asesor de la compañía de seguros, dependiendo de las características del siniestro, puede ser exonerado de los trámites policiales

Robo Total

- Llame inmediatamente a nuestra central telefónica (01)640-3820 Opción "1" para su apoyo, asesoramiento y verificación del hecho.
- El conductor está obligado a presentarse a la Comisaría PNP de la jurisdicción para:
 - Rendir su manifestación escrita o verbal en la comisaria.

Cobertura de grúa:

- Comuníquese con nuestra central telefónica (01)640-3820 Opción "1", tanto para asistencia en Lima, como en provincias.
- El límite en Lima para autos y camionetas menor a 2 toneladas, en caso de siniestro o auxilio mecánico (demás servicios serán a reembolso)
 - Norte: Hasta la garita de Ancón
 - Sur: Hasta el KM. 100 Panamericana. Sur
 - Este: Hasta la plaza de armas de Chosica, ubicada en la carretera central
 - Sur Este: Hasta Cieneguilla

Principales causas de rechazo en siniestros de vehículos

- No contar con una licencia de conducción vigente y auténtica que corresponda al tipo de vehículo o una licencia suspendida y/o cancelada (no está permitido conducir mientras su licencia esté en trámite de renovación)
- Cuando el vehículo es conducido por una persona en estado de ebriedad y/o bajo los efectos o influencias de estupefaciente, narcóticos y/o alucinógenos y/o cuando se niegue a someterse a los exámenes correspondientes.
- Cualquier acto de naturaleza fraudulenta, intencional o negligente.
- Cuando haya alguna infracción del reglamento de tránsito.
- No dar aviso a la aseguradora en forma inmediata, el robo de la unidad asegurada.
- Daños al motor y otros componentes, luego de haber continuado circulando con el vehículo tras haber sufrido golpes que originen pérdida de fluidos.



5

Vehículo de Reemplazo

¿Cómo reservar un vehículo de reemplazo?

- En el caso de que este servicio estuviera contratado por su empresa, podrá solicitar un vehículo de reemplazo. Para ello deberá ponerse en contacto con nuestra central (01)640-3820.
- En el momento de entrega y devolución del vehículo, usted deberá firmar un documento que describe el estado del mismo. No olvide devolver el vehículo de reemplazo con el mismo nivel de combustible con el que le fue entregado.
- Para saber el tipo de cobertura contratada por su empresa, comuníquese a nuestra central (01)640-3820 Opción 3 para corroborar la información.
- Los cuidados generales con el vehículo de reemplazo, así como todo lo relacionado con multas, licencias, siniestros y mantenimientos de los mismos deben seguir las reglas de la misma arrendadora.
- El vehículo de reemplazo debe ser utilizado solamente por el tiempo que dure la inmovilización del vehículo original del conductor. Otros tiempos adicionales serán recobrados a la empresa.



6

Gestión de Multas de Tránsito

- Cada vez que se reciba una multa de tránsito, Arval procederá al registro y pago de las infracciones recibidas con el objetivo de obtener los descuentos en los plazos establecidos. Posteriormente, se le notificará mediante correo electrónico o al encargado de flota.
- En caso de que usted decida presentar un reclamo a la multa aplicada deberá hacerlo en el plazo máximo de 2 días útiles. En caso de que Ud. sea notificado o reciba directamente una multa, debe comunicarla a Arval. Si desea presentar un reclamo de la misma, debe indicarlo en el comunicado.
Además, usted deberá enviar la documentación necesaria directamente al organismo que emitió la notificación de multa. Si fuera necesario alguna documentación extra por parte de Arval, sírvase solicitarla a través del mismo correo electrónico de notificación de multa recibido o por teléfono al (01)640-3820 Opción 4. Es su responsabilidad presentar los reclamos al organismo.
- Las multas físicas impuestas directamente al conductor deben ser informadas a Arval. Es importante destacar que la firma del documento al oficial, no exonera del pago de la infracción y/o multa. Solo se interpreta como primera notificación y desde ese momento inicia el periodo de descuentos, en caso de que aplique.



7

Consejos de Conducción

La seguridad en el tránsito

Para evitar accidentes de tránsito, Arval le proporciona algunos consejos de manejo:

- Maneje a una velocidad constante y no exceda los límites, así tendrá un ahorro notable en combustible.
- Evite frenadas y aceleraciones bruscas.
- Mantenga sus mantenimientos al día y siempre cerciórese que su vehículo está en óptimas condiciones.
- Considere siempre la necesidad de utilizar el aire acondicionado. Muchas veces, no utilizarlo puede ser sinónimo de economía de combustible..
- Verificar que la presión de los neumáticos sea la adecuada.
- Mucho cuidado cuando esté por adelantar otros vehículos. A menudo, son el origen de accidentes muy graves.



8

Fin de Contrato

Mi contrato va a expirar, ¿qué hacer?

- El estado del vehículo devuelto tiene implicaciones sobre el valor de venta y sobre su presupuesto. Por lo que si no se respetan algunas reglas fundamentales, costos adicionales podrán ser recobrados a su empresa.
- Todos los documentos y llaves deben ser devueltos a Arval al final del contrato, junto con el vehículo en el día de la devolución, si esto no se produce, queda sujeto al recobro.
- Se recomienda leer la Guía de Devolución en la cual se detallan los procedimientos de fin de contrato, así como otras consideraciones importantes.
- Antes de la fecha de fin de contrato, el Account Manager se pondrá en contacto con su empresa, para informar sobre la devolución del vehículo o la renovación del contrato.