



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

r 4.2

GUIDA ALLA RESTITUZIONE

Manuale ad uso del Cliente

Linee guida Arval

Un processo chiaro e trasparente

Gentile Cliente, abbiamo raccolto in questo documento tutte le informazioni da conoscere per vivere al meglio la restituzione dei tuoi veicoli, farti risparmiare tempo e aiutarti a evitare addebiti imprevisti di danni alla fine del contratto.

Lo stesso documento sarà reperibile, a ridosso della chiusura del contratto, sul portale dedicato alla restituzione del veicolo.

guidallarestituzione.arval.it



Da ricordare

I 5 pilastri della buona gestione

Seguire queste semplici regole di base durante la vita del contratto è il modo migliore per non avere brutte sorprese.



1. rispettare
il piano di
manutenzione



2. conservare
tutto quello
che c'è



3. prestare
attenzione agli
interni



4. mantenere l'auto
in buone condizioni
estetiche



5. controllare
la percorrenza
chilometrica



Ti ricordiamo che è necessario denunciare il sinistro entro 3 giorni dall'evento e sempre prima della riconsegna del veicolo per evitare l'addebito integrale dei danni presenti alla restituzione. Così facendo saranno applicate solo le limitazioni di responsabilità previste dal tuo contratto.



Sei interessato all'acquisto del veicolo?

Alla fine del contratto puoi farlo. Se il contratto di locazione scade entro i prossimi 3 mesi, contatta il team dedicato per farti inviare un preventivo senza obblighi. [Scopri di più >](#)

Restituzione del veicolo

Tutto quello che c'è da sapere

Quando i veicoli vengono restituiti alla fine del loro contratto, **devono essere in “buone condizioni”** e aver conservato tutte le caratteristiche originali di sicurezza, elettroniche, di estetica.

- ✓ il veicolo deve essere pulito sia internamente che esternamente
- ✓ tutti i dispositivi (accessori auto / allestimenti after market) devono essere funzionanti
- ✓ il veicolo deve essere idoneo alla circolazione e non devono essere accese spie di anomalia sul cruscotto
- ✓ il veicolo deve aver eseguito le indicazioni di manutenzione previste da casa costruttrice e deve essere a norma con il codice della strada per la revisione, che non dev'essere scaduta
- ✓ ricordati di inviare la certificazione dell'avvenuto richiamo tecnico (ricevuta rilasciata dall'officina) via mail all'indirizzo ARVIRichiamiTecnici@arval.it: solo in questo modo sarà possibile per Arval eseguire la chiusura del richiamo tecnico
- ✓ i pneumatici non devono avere alcun danno ai fianchi o al battistrada
- ✓ la restituzione deve avvenire in un luogo idoneo e opportunamente illuminato che consenta la corretta rilevazione dello stato del veicolo. La valutazione non sarà effettuata in fase di ritiro
- ✓ le foto eseguite in fase di restituzione rappresentano unicamente le condizioni generali della vettura al momento del ritiro



Seguire queste regole contribuisce a mantenere il veicolo sempre nelle condizioni ottimali e previene i costi di fine contratto.



Per rimuovere ogni ambiguità rispetto a ciò che intendiamo per restituzione in “Buone condizioni”, Arval ti rende disponibile le linee guida alle anomalie e costi che applicherà in fase di verifica e addebito di eventuali danni riscontrati a fine noleggio. Queste linee guida sono state condivise con la società Bureau Veritas, che è un ente peritale certificato indipendente da Arval e che ha verificato la coerenza tra i criteri applicati e gli standard di mercato.

Il documento è disponibile all'interno dei portali [MyArval](#) e guidallarestituzione.arval.it



È necessario che il veicolo venga riconsegnato con:



tutte le chiavi (compresa la chiave master o la tessera code)



documenti (libretti di circolazione e di uso e manutenzione/garanzia)



eventuali altri accessori e dotazioni (ad es. cavi elettrici, triangolo, gilet, kit foratura)



allestimenti se previsti (ad es. portascale, cassettiere, chiusure di sicurezza)



Se al momento della restituzione l'incaricato alla riconsegna non ha con sé tutti i documenti/dotazioni (targa e libretto), il veicolo non potrà essere ritirato e sarà quindi mantenuto attivo il contratto e relative fatturazioni connesse in essere. Sarà quindi necessario raccogliere la documentazione e in assenza della stessa produrre denuncia di smarrimento presso forze dell'ordine. Potrà essere rifissato un nuovo appuntamento per il ritiro quando si sarà in possesso di tutti i documenti/dotazioni (targa e libretto) e/o le relative denunce di smarrimento in originale che dovranno essere consegnate all'incaricato al ritiro

NOTA BENE: in caso di mancata restituzione, Arval fatturerà i costi di acquisto degli elementi mancanti.

Normale usura e anomalie tollerate

Niente paura, ci pensa Arval

Alla fine del periodo del Noleggio la tua auto potrebbe presentare delle anomalie legate alla normale usura o ad eventi di utilizzo quotidiano che non ne compromettono il funzionamento o l'estetica.

Per tutte queste anomalie, riassunte nella tabella seguente, Arval non ti addebiterà alcun importo a fine contratto.

Componente interessato	NORMALE USURA	ANOMALIA TOLLERATA	
Lamierati esterni	vernice depigmentata	Segni con danneggiamento dello strato di vernice o piccole scheggiature, che non lascino visibili ruggine, il metallo nudo o lo strato sottostante la vernice stessa. Nota bene: per segni e piccole scheggiature non si intendono deformazioni della lamiera né segni che siano all'interno di un'ammaccatura.	< 2 cm
Particolari Plastici	vernice depigmentata	Segni sui materiali in plastica a condizione che le finiture non siano rotte, incrinare o deformate	< 2 cm
Cristalli / Fanaleria	opacizzato	Segni ESCLUSO scalfitura	< 0,5 cm
Interni	logorato	Segni ESCLUSO lacerazione, tappezzeria bucata o bruciata, scalfitura pannelleria, e mancanza materiale	< 0,5 cm
Cerchi Ruota	/	Segni sul cerchio inferiori al calibro indicato nella tolleranza	< 2 cm
Accessori	logorato	Segni ESCLUSO lacerazione, tappezzeria bucata o bruciata, scalfitura pannelleria, e mancanza materiale	< 0,5 cm



Ti serve maggiore chiarezza sui componenti indicati in tabella? [Guarda la scheda in appendice](#)

Danno effettivo

Definizione e calcolo del costo del ripristino

Viene definito “danno effettivo” tutto ciò che non rientra nella normale usura o nella tolleranza sopra descritta. I “danni effettivi” vengono valutati nel rispetto degli standard applicati, illustrati in questa Guida. Se il “danno effettivo” è stato causato da un sinistro ed è stato correttamente denunciato, potrà essere attribuito a quest'ultimo.

Gli standard Arval condivisi con Bureau Veritas sono aderenti alle linee guida utilizzate anche dalle imprese assicurative. Usandoli rendiamo sicure le metodologie di valutazione di Arval del danno.

CRITERI DI VALUTAZIONE DELLA GRAVITÀ DEL RIPRISTINO

% area componente interessata dall'intervento	⊙ strato superficiale vernice	↻ deformazione	⊛ mancanza o rottura	danni da grandine
gravità				
LIEVE	< 10%	-	-	-
MEDIO	tra 10% e 40%	< 10%	-	-
GRAVE	> 40%	tra 10% e 40%	-	○
SOSTITUZIONE	-	> 40%	○	-



La gravità del danno è dettata anche dalla sua ubicazione, dalla tipologia di deformazione, dalla quantità di ricambi da smontare/rimontare, dalla facilità di accesso al punto per la riparazione.



Per la sostituzione si applicano i costi di casa costruttrice costantemente aggiornati a cui **Arval applica uno sconto del 7%** sul costo di listino



Per danni su **INTERNI / CRISTALLI** (a eccezione del parabrezza) / **FANALERIA / INDICATORI DI DIREZIONE** può essere applicata solo la sostituzione del componente

Restituzione veicolo e ispezione

I 4 momenti chiave

Di seguito ti forniamo una panoramica di quanto accadrà in fase di restituzione del veicolo.



APPUNTAMENTO

data e ora

una volta che avrai deciso di restituire il veicolo, ti contatteremo per pianificare data, fascia oraria e luogo

conferma

riceverai una email di conferma con tutti i dati dell'appuntamento

promemoria

48 ore prima della data concordata riceverai un promemoria per email

conferma orario

verificate le condizioni del traffico il nostro incaricato ti contatterà telefonicamente per confermare l'orario di arrivo



PREPARAZIONE

pulisci l'auto dentro e fuori

la rilevazione dello stato del veicolo sarà accurata e più rapida

rimuovi le personalizzazioni e gli oggetti di proprietà

si intendono tutte le personalizzazioni di tua proprietà, in quanto agli oggetti, potrebbe essere difficoltoso recuperarli in un momento successivo

cancella i dati personali

ricorda di eliminare i tuoi account e dati personali dalle APP e dai sistemi di infotainment presenti a bordo.

raccogli documenti e dotazioni

li dovrai riconsegnare insieme al veicolo

(es. chiavi e Tessera Code, libretti di circolazione e di uso/manutenzione, gilet e triangolo, accessori, eventuali Carte Carburante Arval)



RESTITUZIONE

rilevazione stato (tempo stimato 40 minuti)

insieme al nostro incaricato, stilerete un Verbale di Restituzione, completo di rilevazione fotografica dello stato d'uso e verifica della presenza di dotazioni e documenti

presa visione e invio verbale

potrai visionare il contenuto del verbale prima di firmarlo e lasciare un tuo feedback. Il verbale ti sarà inviato via email per tua archiviazione

survey

puoi esprimere la tua opinione sulla Restituzione attraverso una Survey che verrà inviata pochi giorni dopo la riconsegna

 *L'incaricato rileverà qualsiasi eventuale anomalia presente, non verrà effettuata alcuna valutazione in questa fase*



VALUTAZIONE

trasporto su piazzale

il veicolo verrà portato sui piazzali logistici di stoccaggio

analisi anomalie

rilevazione dettagliata delle anomalie riscontrate con utilizzo di calibri di misurazione

attribuzione gravità danni

lo specialista Arval definisce, nel rispetto degli standard condivisi, la tipologia e gravità del danno

fatturazione

riceverai le eventuali fatturazioni in base alla tipologia e gravità dei danni, al conguaglio km, alla mancanza di documenti e dotazioni, e nel rispetto del contratto sottoscritto

Guasto e sinistro “totale”

Un processo differente

A seguito di un evento di sinistro o guasto, dove il valore della riparazione superi il 40% del valore della vettura o dove la riparazione a livello tecnico risulti sconsigliata ai fini della sicurezza post riparativa come indicato nel contratto di noleggio e che comporti il ricovero del mezzo presso un centro di riparazione, Arval verificherà l'opportunità di procedere con le riparazioni e, in caso di definizione di non riparabilità, procederà alla chiusura unilaterale del contratto applicando uno specifico processo di recupero del mezzo. Differentemente da quanto accade nella restituzione standard, in questo caso, non è prevista la tua presenza.

Di seguito ti forniamo una panoramica dettagliata del processo:



1. VEICOLO GUASTO

🔍 **valutazione di non riparabilità**

in caso di definizione di non riparabilità, per guasto o sinistro, Arval procederà alla chiusura unilaterale del contratto

📧 **chiusura d'ufficio**

Arval ti invierà comunicazione formale via PEC con i dettagli



2. COSA DEVI FARE

📁 **recupera personalizzazioni e oggetti di proprietà**

se sono rimasti a bordo potrai recuperarli entro 10 gg dalla ricezione della PEC. Non sarà possibile recuperarli in un momento successivo

✉️ **invia documenti e dotazioni**

se non sono a bordo ma in tuo possesso dovrai spedirli ad Agenzia Italia entro 10 gg dalla ricezione della PEC



3. VALUTAZIONE

🔍 **analisi stato veicolo**

un nostro incaricato provvederà alla rilevazione dei danni presso il luogo di fermo del veicolo. Non è previsto il verbale di restituzione

🔧 **attribuzione gravità danni**

lo specialista Arval definisce, nel rispetto degli standard condivisi, la tipologia e gravità del danno

💰 **fatturazione**

riceverai le eventuali fatturazioni in base alla tipologia e gravità dei danni, al conguaglio km, nel rispetto del contratto sottoscritto

⚠️ *in caso di guasto totale verrà verificata eventuale incuria per la definizione della responsabilità dei danni*

E dopo aver restituito il veicolo?

Tutto in tuo controllo

Puoi accedere alla documentazione di dettaglio prodotta, tramite la ricerca dei tuoi veicoli sul portale **Guida alla Restituzione**. Gli eventuali documenti contabili ti verranno inviati da Arval come da condizioni contrattuali sottoscritte.

La documentazione sul portale sarà disponibile indicativamente **dopo 12 giorni** dalla restituzione del veicolo effettuata in tua presenza o di un tuo delegato.

In caso di guasto o sinistro totale, i tempi possono essere differenti.



TRA I DOCUMENTI GENERICI, TROVI:

- ✓ **guida alle anomalie e ai costi**
(guida ai costi)
- ✓ **documento esplicativo della data di chiusura contratto**
(guida alla data chiusura)



TRA I DOCUMENTI DI DETTAGLIO, PUOI TROVARE:

- ✓ **verbale di consegna**
- ✓ **verbale di restituzione**
- ✓ **documentazione fotografica effettuata sul piazzale dal nostro tecnico con l'utilizzo del calibro**
la documentazione fotografica ti sarà di supporto nella comprensione dell'eventuale fattura di danni legati alla fine del contratto *(per una buona visualizzazione delle fotografie si consiglia l'utilizzo di CHROME)*



I DOCUMENTI CONTABILI POSSONO ESSERE RELATIVI A:

- ✓ **conguaglio chilometrico**
- ✓ **documenti e dotazioni mancanti**
- ✓ **penalità**
- ✓ **danni**

Si tratta di eventuali documenti contabili a conclusione del processo di chiusura contrattuale, che può richiedere **indicativamente fino a 2 mesi**, inviati da Arval come concordato.

APPENDICE

Il verbale di restituzione Come è fatto

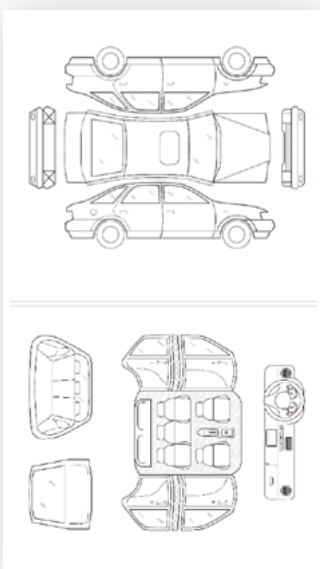
Ti riportiamo di seguito un fac-simile del Verbale digitale di Restituzione con una spiegazione sintetica delle informazioni che troverai al suo interno. La versione non digitale del Verbale di Restituzione potrebbe divergere leggermente da quello digitale.

A Dati del veicolo e data del ritiro

B Diagrammi del veicolo

N.Contracto: _____
 Targa: _____
 Marca: _____
 Modello: _____
 Telaio N.: _____
 1a imm.: _____
 Data ritiro: _____

A Dati del veicolo e data del ritiro



Auto sporca esternamente: _____ Auto bagnata: _____ Grandinata: _____ Parabrezza: _____
 Auto sporca internamente: _____ Specchietto retrovisore DX: _____ Specchietto retrovisore SX: _____
 Bicchietto chiavi: _____

	Pneumatico	Stato	Termiche	Cerchi in lega
ANTERIORE DX				
ANTERIORE SX				
POSTERIORE DX				
POSTERIORE SX				

STATO INTERNO		DOCUMENTI E DOTAZIONI	
Guida:	Consiglia/Tendina parking	Tavola stendi:	Tavola stendi non funzionante
Uscita da notte:	Radio:	Libretto assicurazione:	Passaporto guida:
Altri veicoli:	Antenna radio:	Carta assicurazione:	Libretto uso e manutenzione:
Navigation:	CD (Musica):	Carta assicurazione:	Modello garanzia/rendita:
		Assicurazione incendio:	Trattato di assicurazione:
		Carta ARVAL:	Passaporto guida:
		Num. Carta ARVAL:	Carta di rete:
		Guida estetica:	Carta estetica:

C Verifica delle eventuali anomalie non identificabili nelle immagini di interno ed esterno del veicolo; viene anche indicato se il mezzo è sporco, bagnato o grandinato

Feedback

Note del cliente

D Nel box feedback si può selezionare uno smile per esprimere come è andato l'appuntamento

E Nel box note del cliente si possono inserire eventuali commenti e segnalazioni

Data e ora

Il presente documento dà evidenza dello stato del veicolo al momento della restituzione. Il veicolo sarà oggetto di valutazione successiva da parte di un team di esperti. Nel caso di valutazione in condizioni non ottimali, sarà necessario una seconda valutazione a data da stabilire. ARVAL si riserva il diritto di annullare l'affitto e di richiedere la restituzione del veicolo. Il cliente è tenuto a restituire il veicolo in condizioni ottimali. In caso di mancato rispetto delle condizioni di restituzione, ARVAL si riserva il diritto di richiedere la restituzione del veicolo e di addebitare le spese di gestione.

F Riquadro dedicato alla persona incaricata alla riconsegna. Verrà riportato nominativo e firma.

APPENDICE

Focus su Rilevazione e Valutazione in caso di verbale digitale

Due momenti differenti

Il veicolo verrà fotografato in due occasioni, la documentazione sarà a disposizione dei Clienti ma attenzione che sono due momenti e link diversi:

**Rilevazione “alla riconsegna”**

Le foto scattate al momento della riconsegna saranno accessibili dal link inviato con l'email di notifica del Verbale di Restituzione digitale.

L'email sarà inviata al Driver e/o all'incaricato alla riconsegna.



Questa documentazione rappresenta unicamente la rilevazione dello stato della vettura al momento del ritiro.

**Valutazione successiva (circa 12gg dopo)**

Le foto scattate al rientro del mezzo sul piazzale di stoccaggio saranno pubblicate sul portale Guida alla Restituzione.

Al portale possono accedere solo i Clienti ed è possibile salvare e condividere i documenti presenti, foto incluse.



Questa documentazione è utilizzata da Arval in occasione della valutazione delle eventuali anomalie.

APPENDICE

Facciamo chiarezza

Le componenti del veicolo

**Lamierati esterni**

Sono tutti i componenti in metallo e/o materiali simili che sono fissati alla vettura tramite saldature e/o elementi di fissaggio.

I lamierati sono comunemente rifiniti con elementi di verniciatura composte da un colore (Base) e da un elemento protettivo chiamato Trasparente

**Cristalli**

Sono tutti i componenti in vetro e/o materiali simili che sono fissati alla vettura tramite sigillature e/o elementi di movimento, come alzacristallo.

Possono essere laminati, per i parabrezza o infrangibili/temperati per i vetri laterali, lunotto e tetto apribile

**Fanaleria**

Sono tutti i componenti che emettono un fascio luminoso di segnalazione e/o illuminazione. Inoltre fanno parte di questa categoria anche gli elementi catarinfrangenti capaci di riflettere la luce al buio

**Interni**

Sono tutti i componenti interni all'abitacolo quali: pannelli plastici, tappezzeria sedili, cruscotto, elementi di copertura, tappezzeria pianali

**Particolari Plastici**

Sono tutti i componenti in materiali composti plastici che sono fissati alla vettura tramite elementi di fissaggio.

I particolari plastici possono essere rifiniti con elementi di verniciatura composte da un colore (Base) e da un elemento protettivo chiamato Trasparente oppure essere installati non verniciati, comunemente in questi casi si parla di particolari plastici Groffati

**Accessori**

Sono tutti gli elementi riconducibili all'interno ed esterno dell'abitacolo che non hanno una funzione strettamente estetica ma anche funzionale

Possono essere di tipologia di materiale diversa e montati anche post vendita

**Cerchi Ruota**

I cerchi sono gli elementi che collegano il pneumatico al veicolo sugli organi di sospensione e/o motrici.

Possono essere in materiale di lega composito o in acciaio.

I cerchi in lega composita possono a loro volta essere lavorati con verniciature composte o con il colore naturale del materiale

Ancora dubbi

Ecco le domande più frequenti

Q. Tutte le anomalie rilevate in fase di restituzione e indicate sul verbale mi saranno addebitate?

A. No. Il tecnico Arval in fase di analisi danni verifica se siano attribuibili a eventuali denunce già presentate dal Cliente, nel qual caso verranno applicate le eventuali penalità assicurative.

Per i danni che non rientrano nelle coperture assicurative, e fuori tolleranza, Arval userà gli standard, come qualificati da Bureau Veritas, che è un ente peritale certificato indipendente da Arval. Le linee da loro identificate fungono da calibro per Arval, per stabilire l'equo addebito per il costo delle riparazioni e/o sostituzioni.

Q. Cosa vuol dire conguaglio chilometrico?

A. Per conguaglio chilometrico si intende la differenza tra il chilometraggio effettivo rilevato alla restituzione del veicolo e quello coperto dal canone di noleggio, calcolato secondo le logiche del prorata. Nel calcolo finale viene considerata anche l'eventuale franchigia sottoscritta.

Q. Possono essermi addebitati danni non indicati sul verbale di ritiro?

A. Sì, se in fase di restituzione il veicolo viene riconsegnato sporco, o in caso di avverse condizioni meteo o scarsa luminosità che non consentono una esaustiva rilevazione dello stato del veicolo, Arval dovrà effettuare una nuova rilevazione in autonomia e in tua assenza una volta ritirato il mezzo.

Q. Arval prevede delle tolleranze rispetto alle anomalie rilevate in fase di restituzione?

A. Sì. Quando il tuo veicolo viene restituito alla fine del contratto viene ispezionato. Se l'anomalia è superiore alle tolleranze previste addebiteremo il costo del ripristino.

Q. Arval applica dei costi fissi di riparazione?

A. No. Arval applica le tariffe indicate sul documento linee guida ai costi. L'identificazione del tipo di riparazione necessaria dipenderà dalla gravità del danno e quindi si rifletterà sul costo addebitato. Il documento include anche definizioni ed esempi dei livelli di gravità dei danni per tipo di componente.

Q. Quali sono le tipologie di fatture relative alla fine contratto?

A. Gli eventuali documenti contabili relativi alla fine contratto possono riguardare: danni non denunciati - conguaglio km - restituzione anticipata - canone - deposito - anticipo - documenti e dotazioni mancanti.

Q. In caso di evento "totale" quando si chiude il contratto?

A. In caso di sinistro o guasto grave il contratto si chiude con la "data dichiarazione sinistro o guasto" comunicata da Arval, oppure a scadenza dell'auto sostitutiva se prevista e fornita. In caso di furto non ritrovato il contratto si chiude a 30 giorni dalla data di denuncia furto.

Q. Quanto tempo dopo aver restituito il veicolo potrò ricevere eventuali documenti contabili di fine contratto?

A. Mediamente entro due mesi dalla restituzione.

Q. Quali sono gli accessori ed elementi mancanti che mi possono essere rifatturati a fine contratto?

A. Seconda chiave non restituita, tessera code, triangolo d'emergenza, ruota di scorta o kit di gonfiaggio, targa e libretti di circolazione e garanzia.

Q. Una volta che il mio contratto è stato chiuso, quando riceverò eventuali rimborsi/addebiti sulla parte di fine contratto? (canone, conguaglio KM, deposito, anticipo);

A. Considerata la fatturazione mensile di Arval, gli eventuali documenti contabili relativi al fine contratto, verranno emessi con la prima fatturazione utile.



Per altre informazioni non illustrate in questo documento, puoi utilizzare le FAQ online nella sezione "fine contratto" a questo link: <https://faq.arval.it/>



**Il presente documento è
suscettibile di modifica in
virtù di possibili variazioni
dei processi aziendali.**