



Restitution du véhicule
Laissez-vous guider

Alphabet vous garantit la transparence et la souplesse d'une restitution simple, équitable et sans souci.

La restitution, une étape clé.

Étape finale du déroulement d'un contrat de location longue durée, la procédure de restitution du véhicule est un acte décisif dont le conducteur est l'unique responsable.

En effet, elle détermine et certifie :

- La date de fin du contrat et par conséquent l'arrêt de la facturation,
- le kilométrage total réellement effectué,
- le transfert de la garde juridique du véhicule.



Le « rendez-vous restitution »

Le « rendez-vous restitution » Alphabet vous garantit une restitution de votre véhicule en toute tranquillité. L'expertise du véhicule, effectuée en présence du conducteur, est réalisée par un prestataire indépendant chargé d'établir le procès-verbal de restitution du véhicule.

Le processus de restitution :

1 - Avant la restitution :

Vérifiez l'état standard de votre véhicule afin de procéder aux éventuelles remises en état nécessaires avant sa restitution et éviter une facturation des frais de dépréciation. Référez vous aux informations fournies dans ce Guide de Restitution concernant l'état standard du véhicule (page 6).

Vérifiez que le véhicule est à jour sur les opérations d'entretien préconisées par le Constructeur, le contrôle technique ou toute autre intervention nécessaire à son bon fonctionnement.

Les pneumatiques doivent être identiques aux pneumatiques de monte d'origine, ou à défaut, des pneumatiques de dimensions et de caractéristiques techniques conformes à ceux montés d'origine. **Le véhicule ne peut être restitué avec des pneumatiques hiver**, à l'exception des cas où les pneumatiques été ou mixtes sont restitués avec le véhicule dans un état d'usure conforme à ce guide.

Attention ! Si vous prenez rendez-vous pour restituer votre véhicule sans avoir souscrit à ce service dans votre contrat de location, l'acte sera refacturé 125€ HT.

2 - Prendre rendez-vous :

Contactez notre prestataire pour fixer la date et le lieu du rendez-vous restitution :



par téléphone au :

0 820 046 486 Services 0,15 € / min
* prix appel



par Internet sur :
www.alphabet.fr/restitution



via AlphaGuide dans :
«Guide du conducteur»

Votre véhicule est identifié grâce au numéro d'immatriculation.

Pour être assuré d'obtenir un rendez-vous le jour de votre choix, nous vous conseillons de contacter notre prestataire au moins 10 jours ouvrés avant la date souhaitée.

La restitution du véhicule est effectuée dans la concession de votre choix.



Confirmation

Une fois la date et l'heure fixées, vous recevrez immédiatement un email de confirmation.

Vous y trouverez également la liste des documents à apporter lors du rendez-vous.

Un sms de rappel vous sera envoyé la veille avant 12h.



Annulation

Dans le cas où vous ne pourriez pas vous rendre au rendez-vous restitution, vous pouvez modifier la date et l'heure au plus tard la veille avant 18h en nous contactant par téléphone au numéro indiqué ci-dessus.

Les coûts engagés par Alphabet vous seront refacturés en cas d'absence d'information.

3 - Pendant la restitution :



Dans le cas d'un retard ou d'une absence

Dans les 20 minutes après le début du rendez-vous, si vous n'êtes pas présent, le prestataire vous contactera directement afin de reprogrammer le rendez-vous au plus tôt. Dans le cas où aucun accord n'est trouvé, le rendez-vous est annulé et vous devrez planifier un nouveau rendez-vous. Les frais engagés par Alphabet pour ce premier rendez-vous vous seront facturés.



Pendant l'expertise

Sur place, lors du rendez-vous avec le prestataire indépendant, le procès-verbal est établi par ce dernier.

Il procède à l'expertise du véhicule et notifie tous les dommages (localisation, type, mode de réparation). Chaque dommage est pris en photo.

C'est sur la base de cette expertise que sont ensuite calculés les éventuels frais de dépréciation du véhicule, pris en compte pour l'élaboration du décompte final.



Signature du procès-verbal de restitution

A la fin, vous signez le rapport électronique sur la tablette du prestataire indépendant. Une copie de ce rapport vous est automatiquement transmise par email.

4 - Après la restitution :



Le rapport chiffré est mis à votre disposition (ou celle de votre gestionnaire de parc).

Alphabet tient compte d'un abattement en fonction du type, de l'âge et du kilométrage du véhicule.

Le véhicule est rapatrié par un transporteur sur notre centre de véhicules d'occasion.

Aucune contestation ne sera recevable après 30 jours suivant la réception du décompte final incluant les éventuels frais de dépréciation du véhicule.

Restitution des documents liés au véhicule :

La fin de la location se matérialise par la restitution effective du véhicule et des pièces afférentes.

Lors du « Rendez-vous Restitution », le prestataire indépendant prend en charge l'intégralité des pièces suivantes :

- L'exemplaire original du procès-verbal de restitution,
- le certificat d'immatriculation (original, si délivré à la livraison ou photocopie),
- le double des clés et les commandes de l'alarme (s'il y a lieu),
- la « carte services Alphabet » et/ou les carte(s) carburant(s) coupée(s) en deux au niveau de la puce (s'il y a lieu).

En cas de non respect du « Rendez-Vous Restitution », la restitution sera considérée comme effective à compter de la date de réception par le Loueur des pièces afférentes au véhicule.

Si vous êtes dans l'impossibilité de fournir les pièces manquantes, celles-ci feront l'objet d'une refacturation.



Procédure en cas de désaccord :

Le prestataire se tient à votre disposition pour expliquer le contenu technique de l'expertise du véhicule.

Si malgré les éclaircissements, des points de désaccord subsistaient, vous pouvez mentionner vos réserves sur le procès-verbal.

Dans ce cas :

- Le véhicule n'est pas considéré comme restitué,
- une contre-expertise doit être organisée par vous-même sous 15 jours calendaires,
- à réception de votre demande écrite, Alphabet peut mandater un nouveau prestataire,
- la deuxième expertise est acceptée sans contestation possible par les deux parties,
- les frais d'expertise ainsi que le loyer du véhicule pendant la période d'immobilisation seront dus si la contre-expertise venait confirmer la première.

La date de restitution effective du véhicule sera soit la date réelle de la contre-expertise, soit la date à laquelle le délai de quinze (15) jours aura expiré.

Restitution « traditionnelle »

Si vous ne bénéficiez pas du rendez-vous restitution dans votre contrat de location, la restitution dite « traditionnelle » s'applique :

1. La restitution du véhicule est effectuée sur le lieu de votre choix : concession automobile (l'établissement livreur est à privilégier), siège social de votre entreprise ou encore votre lieu de travail. L'endroit doit être accessible par les transporteurs (camion porte 8 voitures).
2. Vous établissez avec le concessionnaire un procès-verbal de restitution. Ce procès-verbal atteste de la date de restitution, du kilométrage du véhicule et vaut transfert de la garde juridique.
3. Le véhicule est rapatrié sur notre centre de véhicules d'occasion afin de procéder à une expertise qui fera foi pour le calcul des éventuels frais de dépréciation. Des photos sont prises et mises à votre disposition sur votre justificatif de décompte final.

Attention : La restitution dite « traditionnelle » n'est pas autorisée si le conducteur du véhicule bénéficie du rendez-vous restitution.

Etat du véhicule : des règles claires

Par définition, un véhicule en fin de location est un véhicule usagé. Il est donc fondamental de distinguer un « état standard » relatif à une usure normale et défini par le Syndicat National des Loueurs de Véhicules Longue Durée (SNLVLD), d'une « usure anormale » ou de dommages non réparés qui auraient dû faire l'objet d'une déclaration de sinistre.

Frais de dépréciation : la règle générale de la profession.

La définition de l'état standard d'un véhicule à sa restitution a été établie en application des normes rédigées par le SNLVLD.

L'état du véhicule restitué doit permettre son expertise (être suffisamment propre). Le véhicule doit être en état de marche et conforme aux normes du constructeur. La sellerie et les garnitures intérieures (moquettes, surfaces de tableau de bord, revêtements de toit et de portières) doivent être en bon état, en tenant compte de l'âge et du kilométrage du véhicule. Les réparations doivent avoir été exécutées par des professionnels dans les règles de l'art. S'il est constaté que le véhicule a été accidenté, le loueur procède au contrôle de la qualité des réparations effectuées (châssis, tôlerie, peintures, organes remplacés).

Tous les documents et équipements d'origine doivent être présents lors de la remise du véhicule : clés, télécommandes, casques de lecteur vidéo, CD de GPS, etc. Tout élément manquant donnera lieu à facturation.

Certains points sont considérés ne pas correspondre à la définition de l'état standard du véhicule et donnent lieu à facturation. Vous trouverez ci-après des exemples de points contrôlés lors de l'expertise. Pour en connaître les détails, merci de consulter la publication du SNLVLD sur www.snlvld.com



Alphabet s'engage sur des valorisations plus simples, plus équitables et plus souples.

Au-delà du strict état standard défini par le SNLVLD, Alphabet s'engage à définir le plus précisément possible les usures ou dommages des véhicules qui lui sont restitués. En effet, en cas d'usure anormale, de dommages non déclarés, d'impacts avérés, Alphabet doit déterminer les frais de dépréciation qui ont un impact sur la valeur de revente du véhicule.

Etat standard du véhicule :
Les principaux points de contrôle

Carrosserie et peinture

Légende :



Ce dommage est acceptable

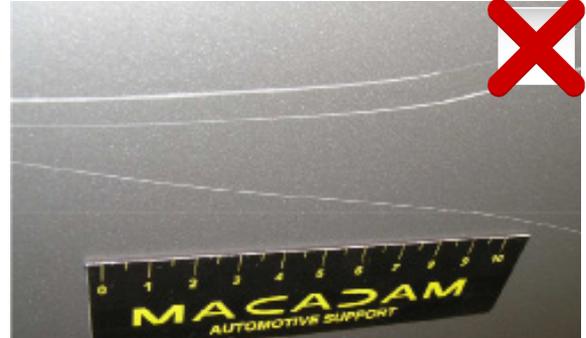


Ce dommage n'est pas acceptable

Rayures



Des rayures superficielles de la peinture qui ne nécessitent aucune réparation et peuvent être éliminées par polissage.



Les rayures de plus de 5 cm sur les éléments peints, 10 cm pour les non peints.

Eclats & Ecailllements

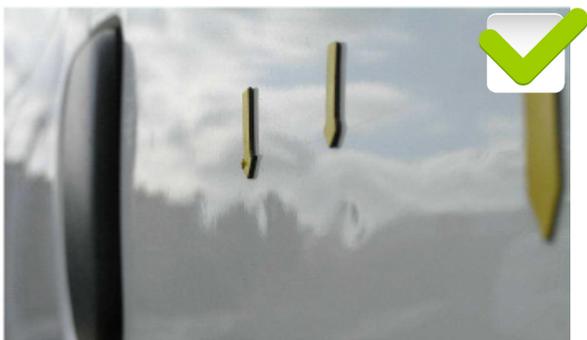


3 éclats (sans rouille) maximum présents sur le premier quart avant du véhicule, en considérant que le capot représente tout l'avant du véhicule.



Ecaillage de la peinture (suite à une malfaçon de réparation).

Bosses



Petites bosses de moins de 2 mm de profondeur et de moins de 20 mm de diamètre, sans dégât sur la peinture. Un maximum de 2 petites bosses par panneau est acceptable.



Bosse sans dégât de peinture, mais supérieure à 20 mm de diamètre ou plus profonde que 2 mm. Petites bosses de moins de 2 mm de profondeur et de moins de 20 mm de diamètre, sans dégât sur la peinture, mais dont le nombre est supérieur à 2 par panneaux.

Pare-chocs, baguettes et moulure de protection latérale

Eclats, déformations, casses et fentes



Les éclats dus à des gravillons qui n'affectent pas l'aspect visuel normal.



Les baguettes, moulures de protection et pare-chocs déformés, cassés, fendus, entaillés ou mal fixés à la carrosserie.

Rayures



Les rayures superficielles sur un pare-choc peint qui peuvent être supprimées par un polissage. Les tâches de peinture qui peuvent être enlevées par polissage. Les rayures inférieures à 5 cm.



Les rayures dont la surface dépasse ou est égale à 5 cm et/ou arrachement de matière de plus de 2 cm de large.

Rétroviseurs extérieurs

Rayures



Les rayures sur rétroviseurs non peints (noirs)



Les rayures sur rétroviseurs de plus de 5 cm ou les égratignures de plus de 3 cm par 0,5 cm.

Roues et pneumatiques

Rayures jantes



Les roues et les enjoliveurs doivent être en bon état. Une jante alliage légèrement endommagée, sur le bord extérieur, est acceptée à conditions que la ou les entailles mesurent au total moins de 10 cm sur le bord et moins de 3 cm sur les bâtons.



Toute déformation visible ou rayures supérieures à 10 cm au total sur les bords de jante ou 3 cm sur les bâtons. Les enjoliveurs manquants, cassés ou non d'origine constructeur ne sont pas acceptables.

Usure



Les pneumatiques différents aux spécifications d'origine.



Une usure supérieure à 60 % du pneu (soit une épaisseur restante strictement inférieure à 4,2 mm).



Les entailles, déchirures et corps étrangers sur les flancs.

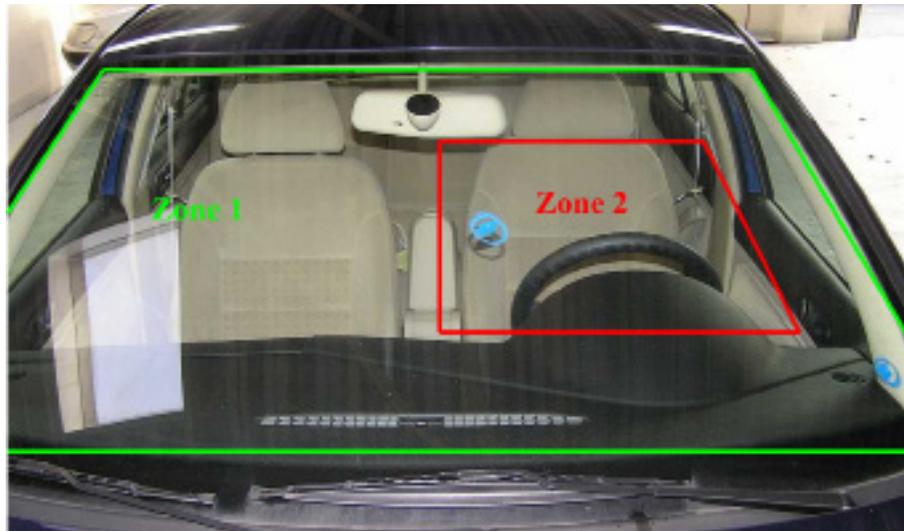


Réparation d'un pneumatique sur le flanc.

Vitres et feux

Dégâts sur pare-brises

Les vitres et tous éléments vitrés doivent être soit réparés, soit remplacés. Le pare-brise est divisé en 2 zones distinctes :



- **Zone 1** : Zone hors champ vision conducteur
- **Zone 2** : Zone champ de vision conducteur

Tenant compte des zones et des types d'impact, une réparation doit être appliquée en fonction des conditions reprises dans le tableau cidessous :

Types d'impact	Zone 1	Zone 2
Impact seul	Réparation	Remplacement
Impact + fissures	Remplacement	Remplacement
Fissure	Remplacement	Remplacement
Cratère d'impact	Remplacement	Remplacement

En outre, une réparation ne peut être acceptée que dans les conditions suivantes :

- Impact sans fissure contenu dans un cercle de 10 mm,
- 3 impacts maximum dans la zone 1 du pare-brise.

Eclats, rayures



Pare-brise ou toute surface vitrée cassée ou fêlée.
Rayures sur surface vitrée.



Rayure ou casse sur un optique à la hauteur du faisceau lumineux. Fêlures, rayures ou trous sur les feux de route.

Habitacles

Propreté



Tâches permanentes et trous dans la sellerie.



Un habitacle sale nécessitant un nettoyage ou une réparation.

Brûlures, éraflures



Déchirures ou éraflures des matériaux quels qu'ils soient à l'intérieur du véhicule.

Brûlures de cigarettes, trous supérieurs à 2 mm, sur tous types de revêtements. Un forfait est appliqué par trou. En outre, il est de l'appréciation du prestataire indépendant de chiffrer le remplacement de l'élément compte tenu de l'intensité des dommages.

Trous supérieurs à une pièce de 2 € = remplacement de l'élément.

Autres frais

L'absence du double de clés :



	Véhicule STANDARD	Véhicule PREMIUM et système spécifique (carte, ...)
Forfait	149 € HT	199 € HT

L'absence du CD ou DVD du système de navigation :

	Véhicule STANDARD	Véhicule PREMIUM
Forfait	145 € HT	195 € HT

Grille d'abattement Alphabet en vigueur au 1er Janvier 2016

Grille d'abattement Alphabet sur les réparations de tôlerie et peinture

Tarif en vigueur au 01/01/2016
Pourcentages et montants révisibles annuellement.

VP	12 mois	24 mois	36 mois	48 mois et +
30 000 km	10 %	15 %	20 %	25 %
60 000 km	15 %	20 %	25 %	30 %
90 000 km	20 %	25 %	30 %	35 %
120 000 km	25 %	30 %	35 %	40 %
150 000 km et +	30 %	35 %	40 %	45 %

VF-VU	12 mois	24 mois	36 mois	48 mois et +
30 000 km	15 %	20 %	25 %	30 %
60 000 km	20 %	25 %	30 %	35 %
90 000 km	25 %	30 %	35 %	40 %
120 000 km	30 %	35 %	40 %	45 %
150 000 km et +	35 %	40 %	45 %	50 %

NB : Certains éléments ne sont pas soumis à abattement : sellerie, garnitures intérieures, vitrages, optiques, clés, pneumatiques, accessoires manquants, brin d'antenne, CD de navigation.

Pare-brise	Pneumatiques	Nettoyage intérieur	Double des clés
Base Carglass	Base contrat de location initial. Est considéré comme usé un pneumatique dont l'usure est supérieure ou égale à 60 %	Non facturé (hors état impropre à la vente : forfait de 99 € HT)	149 € HT 199 € HT pour une carte code ou véhicule de marque Premium



Rachat du véhicule par le collaborateur

Rachat du véhicule

Les avantages pour vous :

- C'est un véhicule que vous connaissez bien, dont vous avez été le seul conducteur,
- le prix proposé par Alphabet est très avantageux, sensiblement inférieur aux tarifs pratiqués sur le marché des véhicules d'occasion,
- vous bénéficiez d'un traitement prioritaire et de démarches simples, claires, rapides.

Les avantages pour votre entreprise :

- Zéro démarche liée à la restitution du véhicule et à l'expertise,
- Zéro frais de dépréciation.

Une procédure d'acquisition simplifiée

1. Un formulaire de rachat est disponible sur www.alphabet.fr ou auprès de votre chargé de clientèle Alphabet.
2. Après avoir rempli le formulaire, vous devez le faire valider à votre responsable de parc.
3. Adressez votre demande au chargé de clientèle Alphabet concerné.
4. Une proposition de prix est établie et vous est envoyée sous 48 heures.
5. Si la proposition vous convient, envoyez-nous votre réponse par courrier électronique à ventes.conducteurs@alphabet.com
Une confirmation de vente vous sera alors transmise, détaillant les modalités de la transaction.



Pour toute demande d'information complémentaire
concernant la restitution de votre véhicule, n'hésitez pas à nous contacter :

Alphabet France

Service restitution VO

23 rue Denis Papin
Z.I. de la Vigne-aux-loups
91380 Chilly-Mazarin
Tél. : + 33 (1) 69 10 78 00
Fax : + 33 (1) 69 10 78 17

Rendez-vous restitution

0 820 046 486 Service 0,15 € / min
+ prix appel

Alphabet
Immeuble Atria
1 avenue Edouard Belin
92566 Rueil-Malmaison cedex
Tél. : 01 49 04 91 00
Fax : 01 49 04 91 39
www.alphabet.fr