



—
GUIDE DE LA
RESTITUTION
AVEC ARVAL
—



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

| We care about cars. We care about you.*

Chère conductrice, Cher conducteur,

Vous allez prochainement procéder à la restitution de votre véhicule Arval, une étape clé à ne pas négliger.

Afin de vous garantir une fin de contrat de location en toute sérénité, nous avons le plaisir de vous remettre ce guide qui vous aidera à préparer et finaliser la restitution de votre véhicule.

Appelez le Service au Conducteur

au **0 800 32 88 17***

pour programmer la restitution auprès des garages agréés.

* Appel gratuit depuis un poste fixe



POURQUOI LA RESTITUTION EST-ELLE UNE ÉTAPE SI IMPORTANTE ?

ELLE PERMET DE :

- 1 Évaluer la conformité du véhicule :**
 - Respect du kilométrage contractuel,
 - État général lié à son usure normale et/ou éventuel manque d'entretien.
- 2 Transférer la garde juridique du véhicule.**

En tant que locataire du véhicule, votre entreprise en est responsable jusqu'à l'issue de la procédure de restitution.
- 3 Mettre un terme au contrat et arrêter la facturation des loyers.**

EN ROUTE VERS
UNE RESTITUTION
EN TOUTE
TRANQUILLITÉ !

À NOTER !

Respectez bien les étapes de la restitution et évitez à votre entreprise :

- ♥ de continuer à payer les loyers du véhicule et d'être responsable des dommages pouvant survenir sur le véhicule,
- ♥ de payer des frais d'assurance, de Taxe sur les Véhicules de Société durant la période de non-restitution (entre la date de fin du contrat et la restitution physique),
- ♥ d'empêcher la prise en charge physique et d'exposer votre véhicule à des dégradations possibles.



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.*

Arval. Nous prenons soin des voitures comme de vous.

SUIVEZ LE GUIDE POUR UN RESTITUTION EN TOUTE SÉRÉNITÉ

AVANT LA RESTITUTION :

**M-3
mois**

avant la date théorique de fin du contrat :

Arval fait le point avec votre entreprise pour prévoir le renouvellement du véhicule.

**J-15
jours**

avant la restitution de votre véhicule :

♥ **Si la restitution s'accompagne d'un renouvellement de véhicule**, Arval vous contacte afin de prendre rendez-vous chez un concessionnaire agréé Arval. La livraison de votre nouveau véhicule pourra être faite au moment de la restitution.

♥ **Si elle ne s'accompagne pas d'un renouvellement de véhicule**, vous pouvez prendre contact avec le Service au Conducteur d'Arval qui vous indiquera le lieu et la date auxquels la restitution de votre véhicule pourra être effectuée.

À NOTER !

Imprimez et conservez le Procès-Verbal de restitution à bord du véhicule en prévision de ce rendez-vous.

PENDANT LA RESTITUTION :

**jour
J**

Le Procès-Verbal constatant l'état du véhicule est établi

en votre présence par un représentant de la concession agréé par Arval qui valide et signe le Procès-Verbal de restitution.

Ce document mentionne :

- ♥ Le lieu, la date, l'heure de la restitution,
- ♥ Le n° d'immatriculation,
- ♥ Le relevé du kilométrage,
- ♥ L'état général du véhicule.

Pourquoi choisir un garage agréé par Arval ?

Parce qu'il s'est engagé à respecter la charte Qualité définie par Arval.





Tous les véhicules Arval faisant l'objet d'une restitution sont rapatriés sur notre parc de stockage. Ils sont inspectés et photographiés par des experts automobiles indépendants. Chaque élément facturé fait ainsi l'objet d'une photographie.

- La **Photo-Expertise** vous garantit une évaluation juste et précise des frais de dépréciation pouvant être constatés à la restitution.
- **Une fiche de suivi du véhicule** (contresignée par le garage de restitution, le transporteur, puis le centre de stockage) garantit qu'aucun dommage postérieur à la restitution ne sera imputé à votre entreprise.
- Votre entreprise peut consulter le relevé des dommages en accédant à une galerie photos reprenant chaque détail des éléments facturés.

ZOOM SUR LA
« PHOTO
RESTITUTION » !

SES AVANTAGES :

- ♥ Véritable preuve de l'état réel du véhicule, elle permet de **vérifier immédiatement** le bien-fondé des frais de dépréciation.
- ♥ **Les inspections des véhicules sont effectuées** selon une procédure unique sur tous les véhicules.
- ♥ **Le rapport d'expertise**, ainsi que les photos, sont accessibles à tout moment par votre Chef de parc sur un site Internet dédié dont les codes d'accès lui ont été préalablement communiqués.

APRÈS LA RESTITUTION :

Renvoyez votre copie du Procès-Verbal de restitution

dûment complété et signé au Service fin de contrat Arval.

Service Fin de Contrat Arval
22 rue des Deux Gares
92564 Rueil-Malmaison Cedex
Fax : 01 57 69 74 58



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

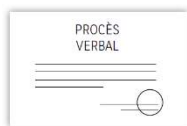
We care about cars. We care about you.*

*Arval. Nous prenons soin des voitures comme de vous.

QUELS SONT LES DOCUMENTS IMPORTANTS ?

Deux documents sont obligatoirement à restituer au Service Fin de Contrat sous 48h :

ÉLÉMENTS À NOUS RETOURNER SOUS 48 HEURES !



✓ Le **Procès-Verbal de restitution**



✓ Le **certificat d'immatriculation** (ou une copie certifiée lorsque l'original est conservé par Arval).

À : Service Fin de Contrat Arval
22, rue des Deux Gares – 92564 Rueil-Malmaison Cedex
Fax : 01 57 69 74 58



✓ Le **badge télépéage**

À : Espace Abonnés Grands Comptes et Partenariats
Route de Verdun – F-21200 Beaune

À NOTER !
Même si le concessionnaire envoie ces documents, le locataire reste le garant du bon envoi du PV de restitution et du certificat d'immatriculation.

Éléments à conserver dans le véhicule :

ÉLÉMENTS À CONSERVER DANS LE VÉHICULE



✓ Double des clés



✓ DVD de navigation



✓ Carnet d'entretien



✓ Manuel d'utilisation



✓ Éventuels équipements fournis avec le véhicule lors de la livraison.

Détruisez immédiatement votre carte carburant lors de la restitution. Une nouvelle carte vous sera livrée avec votre nouveau véhicule.

ÉLÉMENTS À DÉTRUIRE



Carte carburant (si prestation souscrite)



Carte Verte d'Assurance (si prestation souscrite)



Carte Accréditive



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.*

*Arval. Nous prenons soin des voitures comme de vous.



L'ÉTAT
STANDARD DE
VOTRE
VÉHICULE.

À QUOI CORRESPONDENT LES FRAIS DE DÉPRÉCIATION ?

Lorsque l'état général du véhicule n'est pas conforme à celui attendu (voir usures acceptées P.7 en fonction de l'âge et du kilométrage du véhicule), **des frais de dépréciation peuvent être facturés à votre entreprise**. Ces frais viennent alors déprécier la valeur marchande de votre véhicule lors de sa mise en vente, d'où leur facturation.

Le Syndicat National des Loueurs de Véhicules Longue Durée (SNLVLD) définit l'état standard du véhicule en indiquant les principaux éléments concernés et les taux d'usures maximales admissibles.

Quels sont les choix d'Arval ?

Arval a fait le choix d'un barème de restitution plus « souple » et plus « favorable » à ses clients que celui proposé par le SNLVLD (Syndicat national des Loueurs de Véhicules Longue Durée).

À NOTER !

La refacturation des frais liés à l'état de la carrosserie, du pare-brise et des pneumatiques est la plus courante. Ces frais sont aussi les plus faciles à éviter car ces éléments se changent facilement.



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

| We care about cars. We care about you.*

LES DOMMAGES
CONSTATÉS
POUVANT
ENTRAÎNER DES
FRAIS DE
DÉPRÉCIATION.

REPÉREZ EN UN COUP D'ŒIL CE
QUI EST ACCEPTÉ ET CE QUI NE
L'EST PAS.

Afin de vous garantir une restitution sans surprise, nous avons choisi d'illustrer les usures admises et les dommages pouvant aboutir à une facturation supplémentaire au titre de frais de dépréciation du véhicule.



LES USURES ACCEPTÉES PAR ARVAL

Celles résultant d'une utilisation normale du véhicule, défini par la SNLVL (Syndicat National des Loueurs de Véhicules Longue Durée).



LES DOMMAGES DONNANT LIEU À
DES FRAIS DE DÉPRÉCIATION

Le montant est établi sur la base du rapport d'évaluation de l'inspecteur, expert indépendant.

HABITACLE - SELLERIE

VP
VÉHICULES
PARTICULIERS
VU
VÉHICULES
UTILITAIRES



Usures
acceptées

- Usure normale des tapis ou éléments intérieurs, réparations effectuées selon les normes constructeurs. (1)
- Usure normale des sièges : tissus délavés, usure de frottement ou exposition au soleil. (2)



Dommages
facturables

- VP: Déchirures ou éraflures à l'intérieur du véhicule de plus de 25 mm².
VU: Plus de 3 déchirures ou éraflures de matériaux à l'intérieur du véhicule de plus de 75 mm². (3)
- Tâches permanentes, Pièces défectueuses, cassées, détériorées ou manquantes. Trous de montage sur éléments du tableau de bord (accessoires). (4)



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.*

VP
VÉHICULES
PARTICULIERS
VU
VÉHICULES
UTILITAIRES



Usures acceptées

- ✓ Impact de gravillons ou retouches effectuées dans les règles de l'art.
- ✓ Choc non assimilé à un sinistre, petites bosses (deux au maximum) d'un diamètre inférieur à 20 mm, sans retouche de peinture. (1)
- ✓ Rayure pouvant être atténuée et lustrée (moins de 3 cm de long). (2)



✗ Dommages facturables

- ✗ Bosses de plus de 60 mm de diamètre et/ou de plus de 2 mm de profondeur.
- ✗ Plus de 5 petites bosses inférieures à 20 mm.
- ✗ Toute bosse ou éraflure avec formation de rouille.
- ✗ Plus de 3 dégâts causés par la grêle. (3)
- ✗ Éraflures de plus de 100 mm qui ne peuvent pas être éliminées par un polissage. Plus de 2 éraflures (sans rouille) inférieure à 100 mm. (4)
- ✗ Dépôt d'objets étrangers et/ou autres forme de pollution qui nécessitent une nouvelle protection de peinture.
- ✗ Éclats dus à des gravillons (peinture dégradée ou élément montrant des signes de corrosions liés).



PARE-CHOCS - PROTECTION LATÉRALES



Usures acceptées

- ✓ Rayures sur pare-chocs ou protections latérales pouvant être lustrés. (5)
- ✓ Rayures ou éraflures légères sur éléments non peints. (6)



VP
VÉHICULES
PARTICULIERS
VU
VÉHICULES
UTILITAIRES

✗ Dommages facturables

- ✗ Pare-chocs déformés, cassés, fendus ou ayant des rayures de plus de 30 mm. Pare-chocs déformés, déchirés sur plus de 100 mm². (7)
- ✗ Écaillage de la peinture de plus de 100 mm².
VP : plus de 3 rayures de plus de 100 mm² sur éléments peints. (8)
VU : plus de 3 rayures de plus de 150 mm² sur éléments peints.



BAGUETTES - RÉTROVISEURS - AUTRES ÉLÉMENTS EXTÉRIEURS



Usures acceptées

- ✔ Baguettes et moulures de protection mal fixées ou décollées.
- ✔ Rayures sur rétroviseurs (miroirs et corps). (1)



Dommages facturables

- ✘ Les baguettes et moulures de protection déformées, cassées ou fendues.
- ✘ Les rétroviseurs latéraux en tout ou partie cassés (miroir ou corps).
Les mécanismes défectueux (électriques, lumineux,...).
Réparations non effectuées dans les règles de l'art (hors défauts d'aspect mineur de peinture). (2) (3)



PARE-BRISE - OPTIQUES



Usures acceptées

- ✔ Éclat réparable ou 3 petits impacts au maximum, non positionnés sur les zones de visibilité du conducteur. (4)
- ✔ Petits éclats sur le verre, rayures légères n'entravant pas la visibilité et la sécurité.
- ✔ Rayures superficielles sur les feux. (5)



Dommages facturables

- ✘ Pare-brise cassé ou fêlé, ou tout éclat dont le diamètre est supérieur à une pièce de 2 €. Impacts situés dans les zones de visibilité du conducteur. (6)
- ✘ Phare fêlé ou impact avec fêlure. (7)
- ✘ Optique avec plus de 2 éclats réparables et/ou 4 impacts au maximum.



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.*

ROUES - ENJOLIVEURS

VP
VÉHICULES
PARTICULIERS
VU
VÉHICULES
UTILITAIRES

Usures acceptées

- ✓ Usure normale des pneumatiques (témoin d'usure non atteint, selon la norme : supérieur à 1,6 mm) et légère déformation ou rayure de la jante. (1)
- ✓ Enjoliveur légèrement ou profondément rayé. (2)



✗ Dommages facturables

- ✗ Pneumatiques différents des spécifications Constructeurs. Absence de roue de secours et/ou dispositifs anti-crevaisson et de réparation. Entailles, déchirures et corps étrangers sur le flanc des pneus. (3)
- ✗ Absence d'enjoliveur, de cache écrous ou de clés d'antivol. Jantes non conformes à celles fournies lors de la livraison. Déformation visible et importante sur plus de 70 mm.
VP : plus de 2 rayures par jante de plus de 70 mm de longueur et/ou de profondeur supérieure à 1 mm sur le flanc. (4)



ZONE DE CHARGEMENT

VU
VÉHICULES
UTILITAIRES

Usures acceptées

- ✓ Plancher légèrement abîmé ou rayé. (5)
- ✓ Trous sur le plancher de moins de 30 mm de diamètre. (6)



✗ Dommages facturables

- ✗ Plancher tordu. (7)
- ✗ Dépôts d'objets étrangers et/ou autres formes de pollution qui rendent nécessaire une projection de peinture.
- ✗ Trou de plus de 30 mm de diamètre. (8)



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.*

*Arval. Nous prenons soin des voitures comme de vous.

BENNES – PLATEAUX RIDELLES



Usures acceptées

- ✓ Rayures et rouille superficielles sur le plateau de chargement. (1)
- ✓ Déformations mineures. (2)



Dommages facturables

- ✗ Ridelles ne fermant plus, déformées ou présentant des rayures profondes sur la face extérieure. (3)
- ✗ Trou ou déformation très importante du plateau de chargement ou de la cloison de séparation. (4)



20 M³



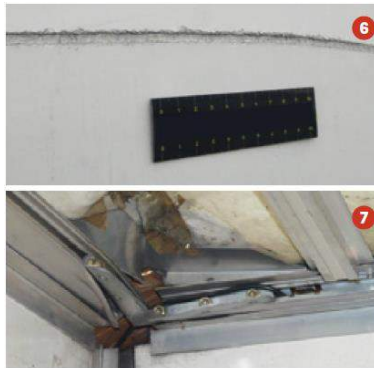
Usures acceptées

- ✓ Rayures et rouille superficielles sur le plateau de chargement ou déformations mineures. (5)



Dommages facturables

- ✗ Panneau latéral présentant des rayures profondes de plus de 100 mm sur la surface extérieure, un enfoncement important ou une fêlure. (6)
- ✗ Profil Capucine présentant une fêlure ou une rayure profonde.
- ✗ Par-cycliste ou intérieur présentant un enfoncement ou une déformation importante. (7)



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.*



LE RACHAT DE
VOTRE VÉHICULE
EN FIN DE
CONTRAT.

RACHETEZ UN VÉHICULE QUE VOUS CONNAISSEZ BIEN : LE VÔTRE !

Vous appréciez votre véhicule et souhaitez le racheter pour votre usage personnel ou celui d'un proche (amis, famille, collègue) ?

Arval vous fait une offre de revente privilégiée sous les réserves suivantes :

- ✓ Le véhicule bénéficie impérativement de la prestation Maintenance Arval.
- ✓ Vous avez l'accord de votre entreprise.
- ✓ Votre véhicule n'a pas été gravement accidenté.

AVANTAGES DU CONDUCTEUR :

- ◆ Vous connaissez l'état de votre véhicule.
- ◆ Vous pourrez l'acquérir à prix compétitif par rapport au prix du marché.
- ◆ Vous conservez votre véhicule même pendant la transaction.
- ◆ La transaction est simple et transparente.

Pour toute demande de rachat, contactez notre Service Vente au Conducteur, 2 à 6 semaines avant la date de restitution au **0.800.32.88.17** ou par mail : **venteconducteur@arval.fr**

En moins de 48 h, vous recevrez une offre de prix, sans engagement de votre part.

À NOTER !

Vous pouvez faire bénéficier vos proches des mêmes conditions avantageuses liées au rachat de votre véhicule. Arval prend en charge le contrôle technique.



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.*

QUE FAIT POUR VOUS LE SERVICE AU CONDUCTEUR ?



MA MOBILITÉ

Prises de rendez-vous (révision, contrôle technique, changement de pneumatiques), informations sur votre carte accréditive, vos prestations d'assistance et les taxis.



MON ENTRETIEN

Information sur vos prestations, les fréquences de révision, les pneumatiques au quota, les suivis de réparation, les visites réglementaires et les adresses de garage pour intervention.



MON ASSURANCE

Aide à la rédaction d'un constat amiable, demande d'attestation et information sur : les modalités de déclaration de sinistre, le suivi des travaux et la carte verte.



MA CARTE CARBURANT

Tout savoir sur son délai de réception, son code confidentiel, les services liés à votre carte et la déclaration de perte ou de vol.



MES SERVICES À LA DEMANDE

Accès au Service de Lavage sur site et de Convoyage, sur accord de votre chef de parc.



MA RESTITUTION


Informations sur le lieu, les modalités, la gestion des contestations, le contrôle technique volontaire et le rachat de véhicule.

Pour toute question,
programmer la restitution de votre véhicule
et prendre rendez-vous auprès de nos garages agréés,
CONTACTEZ LE SERVICE AU CONDUCTEUR :

0 800 32 88 17

(Appel gratuit depuis un poste fixe)

ARVAL - 22 rue des Deux Gares - 92564 Rueil-Malmaison Cedex - Tél : 01 57 69 50 00 - Fax : 01 57 69 65 00
Arval Service Lease - SA au capital de 66 412 800 € - 352 256 424 RCS Paris.
Siège social : 1, boulevard Haussmann - 75009 Paris - N° TVA Intracommunautaire : FR 68 352 256 424,

Arval est certifié  

Ce document est imprimé sur du papier répondant aux normes environnementales.



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.*