

# VOLKSWAGEN

GROUP FLEET SOLUTIONS



Préparez la restitution de votre véhicule,  
en toute tranquillité.

## Transparence et maîtrise des coûts

Parce que la restitution est une étape clé d'un contrat de location longue durée dans le cadre d'une démarche de maîtrise des coûts de la flotte automobile, Volkswagen Group Fleet Solutions a défini des règles simples pour que la fin de contrat soit synonyme, pour vous comme pour votre entreprise, de sérénité et de transparence.

Lors de la restitution de votre véhicule, il est important de respecter certaines règles simples qui permettront à votre entreprise d'éviter d'éventuels frais imprévus en fin de contrat de location. Pour ne pas avoir à subir des coûts supplémentaires qui risqueraient d'annuler tous les bénéfices de la location longue durée, Volkswagen Group Fleet Solutions a mis en place un processus de restitution clair et neutre pour une fin de contrat sans surprise.

Ce guide vous explique les différentes étapes à suivre pour organiser la restitution de votre véhicule : lieu, interlocuteurs, éléments à remettre sur place.

Grâce à ce guide, vous connaîtrez d'emblée, par catégorie, ce qui fera ou non l'objet d'une facturation complémentaire en cas d'usure ou de dommage ne résultant pas d'une utilisation normale du véhicule. Vous pourrez ainsi prendre vos dispositions avant la fin de contrat pour procéder aux éventuelles réparations nécessaires et prendre possession de votre nouveau véhicule en toute tranquillité.



## Principes et enjeux de la restitution

La restitution est une étape de la fin de contrat à ne pas négliger car :

- Elle marque la fin du contrat de location longue durée et donc l'arrêt de la facturation à votre entreprise.
- Elle permet de statuer sur l'état réel du véhicule restitué (âge, kilométrage, état physique).
- Elle atteste de la date du transfert de la garde juridique du véhicule.

Afin de préparer au mieux cette étape, vous devez donc veiller à :

- Effectuer les éventuelles remises aux normes si votre véhicule est endommagé afin d'éviter à votre entreprise la facturation ultérieure de frais de remise en état par Volkswagen Group Fleet Solutions.
- Restituer votre véhicule à la date et au lieu fixés avec votre Distributeur et le prestataire en charge de réaliser l'inspection contradictoire.
- Remettre le jour de la restitution l'ensemble des documents et double des clés du véhicule afin d'éviter à votre entreprise la facturation de frais financiers supplémentaires, la date de remise de ces éléments marquant la date de fin effective de votre contrat de location.



## Les étapes de la restitution

### Avant la restitution

**3 mois avant** la date de fin théorique de votre contrat de location, nous adressons à votre entreprise **un courrier dans lequel nous vous invitons à prendre contact avec votre Distributeur** afin de préparer la restitution de votre véhicule dans les meilleures conditions et prévoir son renouvellement.



**1 mois avant** votre entreprise reçoit **un second courrier avec le rappel des informations de votre véhicule ainsi que les coordonnées du prestataire** que vous devez contacter afin d'organiser, avec votre Distributeur, la restitution de votre véhicule.



**Vérifiez l'état standard de votre véhicule** afin de procéder aux éventuelles remises en état nécessaires avant sa restitution pour éviter une facturation supplémentaire de Volkswagen Group Fleet Solutions à votre entreprise (définition de l'état standard du véhicule en page 10).



**Assurez-vous que votre véhicule est à jour pour les opérations d'entretien préconisées par le constructeur**, le contrôle technique, ou toute autre intervention nécessaire à son bon fonctionnement si celui-ci est âgé de 48 mois ou plus.

### Pendant la restitution

#### Où restituer votre véhicule ?

Chez votre Distributeur ou un autre Distributeur de la marque de votre véhicule.

#### Comment restituer votre véhicule ?

À la date et heure convenues avec votre Distributeur et le prestataire en charge de l'inspection contradictoire, vous procédez à l'évaluation des dommages éventuels de votre véhicule.

#### Vous devez :

- Conjointement avec le Distributeur et l'inspecteur, valider et signer le **procès-verbal de restitution définitive du véhicule**.
- **Remettre l'ensemble des documents et double des clés du véhicule** à l'inspecteur en charge de l'évaluation.

#### Les avantages de l'expertise contradictoire

- Vous restituez votre véhicule dans des conditions d'inspection optimales en présence d'un inspecteur réputé et évitez ainsi à votre entreprise tous litiges ou réclamations ultérieurs.
- Vous bénéficiez d'une inspection rapide, ce qui vous permet de pallier les contraintes d'agenda ou de planning parfois un peu serré pour cette étape de la fin de contrat.
- Vous n'avez pas à envoyer les documents par courrier à Volkswagen Group Fleet Solutions, l'inspecteur s'en charge.

**Gain de temps et de transparence pour vous et votre entreprise.**

## Après la restitution

Après avoir procédé à l'évaluation de l'état de votre véhicule en votre présence, l'inspecteur transmet à Volkswagen Group Fleet Solutions :

- le procès-verbal signé,
- les documents du véhicule,
- le résultat de l'inspection du véhicule.



## Les documents de la restitution

Lors de la restitution de votre véhicule, vous devez remettre :

### ■ À l'inspecteur :

- le certificat d'immatriculation original
- le carnet d'entretien du véhicule
- la carte de services
- la carte carburant découpée sans le code
- le certificat de contrôle technique  
(si votre véhicule est âgé de 4 ans ou plus)

### ■ Au représentant du Distributeur :

- la clé et le double de clé du véhicule

## Usures tolérées et dommages facturables

Certains dommages résultent d'une utilisation normale du véhicule et ne sont pas soumis à facturation. D'autres, en revanche, font l'objet d'une facturation complémentaire établie sur la base du rapport d'évaluation de l'inspecteur.

Le Syndicat National des Loueurs de Véhicules en Longue Durée (SNLVLD) définit l'état standard du véhicule comme suit :

- L'état du véhicule restitué doit permettre son inspection (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).

### Pourcentage de participation du Locataire

Dommages faisant l'objet d'une participation partielle aux frais de remise en état :

Dommages	Taux d'usure maximale admissible	Participation du locataire aux frais de remise en état <b>50%</b>
<b>ÉLÉMENTS MÉCANIQUES</b>		
Moteur	50%	
Transmission :		
Embrayage	80%	
Boîte vitesse	50%	
Ponts	50%	
Cardans	50%	
<b>ÉLÉMENTS DE SÉCURITÉ</b>		
Freins	80%	
Amortisseurs	80%	
Direction	50%	
Pneumatiques	50%	
<b>ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES</b>		
Essuie-glaces, lave-vitres	80%	
Avertisseur	80%	
Batterie	100%	

Dommages non tolérés et facturés à 100% :

Dommages	Participation du locataire aux frais de remise en état <b>100%</b>	
<b>TÔLERIE</b> ( <i>Chocs, rayures, déformations</i> )		
Ensemble de la carrosserie		
Châssis		
Pare-chocs		
<b>SELLERIE</b> ( <i>Déchirures, tâches, brûlures</i> )		
Sièges		
Tapis		
Garniture		
<b>ÉCLAIRAGE</b> ( <i>Brisés, fêlés, rayés</i> )		
Optiques		
Feux divers		
<b>PARE-BRISE ET VITRES</b> ( <i>Brisés, fêlés, rayés</i> )		
<b>ROUE</b> ( <i>Déformations, chocs</i> )		
Jantes		
Enjoliveurs		

## Peinture et carrosserie

Les dégâts nécessitant de repeindre l'élément, les pièces défectueuses ou cassées, les dommages causés par la grêle, la présence d'autocollants ou le changement de teinte du véhicule sont facturables.

**Toléré**



Rayures superficielles pouvant être éliminées par polissage ou sans rouille d'une longueur maximale de 5 cm (avec un maximum de 3 rayures par élément).

**Facturable**



Écaillage de la peinture, malfaçons, rayures de plus de 5 cm, retouches visibles, trous.

**Toléré**



Petites bosses de moins de 2 mm de profondeur et de moins de 20 mm de diamètre, sans arrachement de peinture (maximum 3 petites bosses par élément).

**Facturable**



Bosses avec dégât de peinture ou dont le nombre est supérieur à 3 par élément. Dégâts causés par la grêle.

**Toléré**



Éclats sans arrachement de peinture sur le premier quart avant du véhicule.

**Facturable**



Écaillage de la peinture, malfaçons, rayures de plus de 5 cm, retouches visibles, trous.

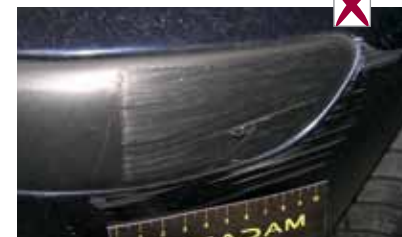
## Pare-chocs et protections latérales

**Toléré**



Rayures superficielles ou tâches de peinture pouvant être supprimées par polissage.

**Facturable**



Pare-chocs déformés, cassés ou fendus, rayures sans ou avec arrachement de matière.

**Toléré**



Bas de volets rayés, rayures superficielles.

**Facturable**



Baguettes et moulures déformées, cassées, fendues, entaillées ou mal fixées.



## Pare-brise, vitres et feux

**Toléré**



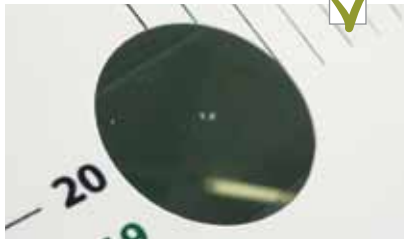
Rayures sur rétroviseur non peint de moins de 3 cm.

**Facturable**



Rétroviseurs latéraux cassés ou manquants (miroir ou corps), arrachés ou mal fixés, les rayures ou égratignures de plus de 3 cm.

**Toléré**



Impact présent hors du champ de vision sans fissure isolé (seul sur le pare-brise) et sans cratère.

**Facturable**



Impact présent dans le champ de vision, ou accompagné d'une fissure, cratère d'impact, fissure, impacts présents en nombre (supérieures à 3 sur le pare-brise)

**Toléré**



Rayure superficielle sur feux.

**Facturable**



Toute surface vitrée cassée, rayée, fêlée. Fêlures, trous sur feux causant des problèmes d'étanchéité, rayure sur un optique à hauteur du faisceau lumineux ou cassé.

## Intérieur et sellerie

**Toléré**



Sellerie en bon état compte-tenu de l'âge et du kilométrage du véhicule.

**Facturable**



Déchirures, éraflures, trous de cigarette, tâches permanentes, nettoyage ou réparation nécessaire. Trous dans le revêtement du plancher ou du coffre. Trace de montage d'un accessoire (téléphone,...). Toute pièce défectueuse, cassée ou manquante.

## Roues et enjoliveurs

L'absence de roues de secours ou de kit de réparation selon l'équipement d'origine du véhicule est facturable.

**Toléré**



Léger dommage sur jante : petite entaille sur le bord extérieur.

**Facturable**



Toute déformation visible ou rayure sur le corps de jante. Enjoliveurs manquants ou cassés.

**Toléré**



Usure du pneu inférieure à 4 mm.

**Facturable**



Usure supérieure à 4 mm, pneus ne répondant pas aux spécifications constructeur, usure anormale, entailles, déchirures, corps étrangers sur les flancs, réparation nécessaire.

Usures tolérées et dommages facturables



---

Volkswagen Group Fleet Solutions  
Service Restitution  
11 avenue de Boursonne  
BP 61  
02601 Villers-Cotterêts CEDEX France

[r.clientsfleet@fr.vwfsag.de](mailto:r.clientsfleet@fr.vwfsag.de)

Clients Fleet Solutions : 09 69 39 44 44 (appel non surtaxé)

Réseau Partenaires : 09 69 39 89 69 (appel non surtaxé)

MACADAM : 01 58 02 09 93