

Volkswagen Financial Services

Banque. Leasing. Assurances. Mobilité.*



GUIDE DE RESTITUTION Lifetime Concept



Volkswagen Financial Services

Banque. Leasing. Assurances. Mobilité.*

* Volkswagen Financial Services est une marque de Volkswagen Financial Services AG utilisée par les succursales françaises de Volkswagen Bank GmbH et de Volkswagen Versicherung AG. Volkswagen Bank GmbH fournit des services bancaires, de location et de mobilité. Volkswagen Versicherung AG fournit des services d'assurances. Leasing = Location.

Chère Cliente, cher Client,

La restitution de votre véhicule est une étape obligatoire du contrat de location longue durée, elle peut être source de questionnement pour les locataires. Nous avons conçu ce guide spécialement à votre attention, pour vous éviter les mauvaises surprises lors de la remise du véhicule. **En suivant nos conseils, vous restituerez rapidement et sereinement votre véhicule en tirant profit jusqu'au bout des avantages de votre contrat.**

En vous permettant de terminer votre location en toute simplicité, nous aurons atteint notre objectif : **vosre satisfaction.**

Nous vous conseillons donc :



• de lire attentivement ce guide et de le **conserver.**



• d'effectuer les entretiens prescrits par le constructeur auprès **d'un réparateur agréé Volkswagen.**
• d'effectuer les réparations **lorsque le véhicule est endommagé.**



• de **respecter le kilométrage** souscrit au contrat.

L'équipe Volkswagen Financial Services.

LA RESTITUTION, UNE ÉTAPE IMPORTANTE



Pourquoi la restitution est une étape clé ?



Elle annonce la fin de votre contrat de location et donc l'arrêt de vos prélèvements.



Elle permet de statuer sur l'état réel du véhicule restitué (âge, kilométrage, dommages éventuels).



Elle atteste de la date du transfert de propriété du véhicule.

LES 5 ÉTAPES D'UNE RESTITUTION RÉUSSIE

1 J'anticipe la commande de mon prochain véhicule.



Nous vous invitons à vous rapprocher de votre distributeur Volkswagen au moins 6 mois avant la fin de votre contrat en raison des délais de livraison qui varient selon les modèles.

2 Que dois-je vérifier avant ma restitution ?

1.	La date de restitution prévue au contrat.	✓
2.	Votre disponibilité lors de la prise de rendez-vous. <i>Votre présence n'est pas obligatoire mais nous vous conseillons fortement d'y assister.</i>	✓
3.	Tous les travaux de réparation et d'entretien sur le véhicule devront avoir été effectués. Voici l'état dans lequel votre véhicule doit être restitué : <ul style="list-style-type: none"> Le véhicule doit être propre pour permettre son inspection. Le véhicule doit être en état de marche et conforme aux normes du constructeur. Les éventuelles réparations doivent avoir été effectuées dans les règles de l'art et conformément aux préconisations constructeur. Les équipements du véhicule doivent fonctionner parfaitement (système de navigation, capteurs et caméras, ouverture et fermeture de la vitre et du store pour le toit ouvrant...). La sellerie et les garnitures intérieures doivent être en bon état (siège, roue de secours...). Le véhicule doit être équipé de pneus été. 	✓
4.	L'ensemble des documents administratifs et matériels appartenant au véhicule (voir étape 4 ci-contre) sont en votre possession.	✓

3 Comment organiser la restitution de mon véhicule ?

Volkswagen Financial Services doit connaître l'état exact de votre véhicule car il est destiné à être revendu. Lors de sa restitution, une inspection sera donc réalisée. Afin de vous garantir une totale transparence, nous avons sélectionné un organisme indépendant et professionnel de l'expertise pour réaliser cette inspection.

Un mois avant le terme du contrat, vous devez prendre rendez-vous avec notre partenaire.

Vous avez le choix entre :

- Prendre rendez-vous par téléphone afin de fixer la date et l'horaire de restitution du véhicule.

Pour prendre ou modifier un RDV :

01 79 95 11 16
du lundi au vendredi de 8h à 18h

- Se rendre sur « restitution.fsvg.fr » pour compléter le formulaire de demande de rendez-vous.



Accès au formulaire en ligne

Après avoir pris rendez-vous, un e-mail de confirmation avec le lieu, la date et l'heure convenus vous sera adressé.

4 Comment se déroule l'inspection de mon véhicule ?

1.	L'expert vous accueillera à la date et à l'heure convenues chez le Distributeur Volkswagen sélectionné lors de la prise de rendez-vous. <i>Celui-ci inspectera votre véhicule pour en relever tous les dommages présents y compris ceux qui ne vous seront pas facturés. Les tableaux page 9 et suivantes vous indiquent ce qui relève d'un usage normal du véhicule et de ce qui pourrait faire l'objet d'une facturation complémentaire.</i>	<p>BON À SAVOIR Pensez à effacer vos données personnelles (téléphone, contacts, GPS, ...) du véhicule ainsi qu'à récupérer toutes vos affaires le jour de la restitution.</p>
2.	Vous remettez l'ensemble des documents suivants à l'inspecteur... <ul style="list-style-type: none"> Le certificat d'immatriculation original (carte grise)*. La clé, son double et la languette d'identification. Le carnet d'entretien et d'utilisation du véhicule. Le certificat de contrôle technique (si le véhicule est âgé de 4 ans ou plus). 	
3.	... Sans oublier le matériel fourni avec le véhicule lors de sa livraison. <ul style="list-style-type: none"> Matériel d'alimentation complet pour les véhicules électriques. Roue de secours et son matériel ou le kit compresseur avec produit de réparation. 	

5 Je valide la restitution en signant le procès-verbal.

La signature du procès-verbal de restitution conditionne l'arrêt du contrat de location.

À savoir : le procès-verbal indique les dommages constatés. Une facture correspondant au coût estimé des des frais de dépréciation sera émise à votre intention. Elle sera débitée 10 jours après son émission.

Vous avez une question?

Nos équipes sont à votre disposition

- via votre Espace Client sur <http://www.vwfs.fr>
- du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 au +33 (0)9 69 39 33 33
- ou par e-mail : r.clientele@vwfs.com

*Si lors de la livraison de votre véhicule seule une copie de la carte grise vous a été transmise, soyez rassuré(e), nous sommes déjà en possession de l'original.

LES FRAIS DE REMISE EN ÉTAT : DOMMAGES TOLÉRÉS ET FACTURABLES



Lors de la restitution, une participation aux frais de remise en état peut vous être demandée :

Dans le cadre de dommages constatés sur les éléments mécaniques, de sécurité ou encore électriques de votre véhicule, cette participation s'élève à **50%**.

DOMMAGES	TAUX D'USURE MAXIMALE ADMISSIBLE
Éléments mécaniques	
Moteur	50%
Transmission :	
Ponts	50%
Cardans	50%
Éléments de sécurité	
Freins	80%
Amortisseurs	80%
Direction	50%
Pneumatiques	50%
Éléments électriques	
Essuie-glace, lave-vitres	80%
Avertisseur	80%
Batterie de traction	30%

Dans le cadre de dommages esthétiques constatés, cette participation est **totale**.

Néanmoins, des tolérances sont appliquées. Elles vous sont expliquées en pages 10-11 de ce livret.

DOMMAGES
Tôlerie
Ensemble de la carrosserie
Châssis
Pare-choc
Sellerie (déchirures, tâches, brûlures)
Sièges
Tapis
Garniture
Éclairage (brisés, fêlés, rayés)
Optique
Feux divers
Pare-brise et vitres (brisés, fêlés, rayés)
Rétroviseurs
Champs de vision
Toit ouvrant
Roues (déformation, chocs)
Jantes
Enjoliveurs
Pneus



TOLÉRÉS ET NON FACTURÉS



REPLACEMENTS/RÉPARATIONS FACTURÉS



INTÉRIEUR & SELLERIE



- Maximum 3 dommages non perforants de moins de 3 cm sur les tapis (par élément).
- Rayures superficielles de moins de 10 cm sur les garnitures de coffre.

- Déchirures, éraflures, trous, tâches, nettoyage ou réparation nécessaire.
- Trous dans le revêtement du plancher ou du coffre.
- Trace de montage d'un accessoire.
- Volant griffé ou décousu.
- Toute pièce ou équipement défectueux, cassé ou manquant.

PEINTURE & CARROSSERIE



- Rayures superficielles pouvant être éliminées par polissage ou sans rouille d'une longueur maximale de 5 cm (avec un maximum de 2 rayures par élément).
- Petites bosses de moins de 2 mm de profondeur et de moins de 50 mm de diamètre, sans arrachement de peinture (maximum 3 bosses par élément).
- Éclats : moins de 10 impacts de moins de 3 mm de diamètre.

- Écaillage de la peinture, rayures supérieures à 5 cm, trous.
- Bosses avec dégât de peinture ou dont le nombre est supérieur à 3 par élément.
- Dégâts causés par la grêle.
- Malfaçons, retouches visibles, présence de lettrage ou traces de colle.

PARE-CHOC



- Dégâts pouvant être éliminés par lustrage.
- Moins de 3 rayures de moins de 15 cm x 2 cm et moins de 1 mm de profondeur, sans arrachement de matière (par élément).

- Pare-chocs déformés, cassés ou fendus, arrachement de matière.
- Traces de résidus ne pouvant être éliminées par lustrage
- Rayures hors tolérance (voir ci-contre).

PROTECTIONS LATÉRALES



- Rayures pouvant être éliminées par lustrage, ou maximum 3 rayures de moins de 5 cm de longueur et 1 mm de largeur, sans arrachement de peinture.

- Baguettes et moulures déformées, cassées, fendues, entaillées ou mal fixées.
- Rayures hors tolérance (voir ci-contre).

ENJOLIVEURS/ROUES



- 2 dommages maximum sur la même jante de moins de 10 cm sur le bord et 3 cm sur le corps.
- Usure du pneu inférieure ou égale à 50% (profondeur d'au moins 4 mm en fond de structure).

- Toute déformation visible, arrachement de matière, rayures ou impacts plus importants.
- Au moins 10 cm rayés sur bord de jante ou 3 cm sur corps.
- Usure de plus de 50% (profondeur du pneu en fond de structure de moins de 4 mm), pneus ne répondant pas aux spécifications constructeur, usure anormale, entailles, déchirures, corps étrangers sur les flancs, réparation nécessaire.

PARE-BRISE / VITRES



- Rétroviseur : Moins de 3 rayures de moins de 5 cm ou pouvant être éliminées par lustrage.
- Vitre impact réparé et hors champ de vision (un seul impact toléré).

- Rétroviseurs latéraux cassés ou manquants, arrachés ou mal fixés
- Avec plus de 3 rayures ou rayure supérieure à 5 cm ne pouvant être éliminée par lustrage.
- Impact présent dans le champ de vision (réparé ou non), ou accompagné d'une fissure, cratère d'impact.
- Impact sur toit ouvrant ou panoramique.
- Dysfonctionnement des ouvrants.
- Impacts présents en nombre ou non réparés, rayures, fêlures.

FEUX



- Rayure sur feux hors champ de vision, et de moins de 1 mm de profondeur.

- Toute surface vitrée cassée, fêlée.
- Feux présentant des problèmes d'étanchéité, rayure sur un optique à hauteur du faisceau lumineux ou supérieure à 1 mm de profondeur.
- Pattes d'optique cassées, choc.



Volkswagen Financial Services

Banque. Leasing. Assurances. Mobilité.*

VOLKSWAGEN BANK GmbH SARL de droit allemand Capital social : 318 279 200 € - Siège social : Braunschweig (Allemagne)
RC/HRB Braunschweig : 1819 Etablissement de crédit de l'EEE et intermédiaire en assurance européen inscrit à l'IHK
Braunschweig sous le n°D-HNQM-UQ9MO-22 exerçant en libre établissement (www.orias.fr). Succursale France : Bâtiment

Ellipse 15, avenue de la Demi-Lune 95700 Roissy Charles de Gaulle Cedex
RCS Pontoise 451 618 904. Administration et adresse postale : 11, avenue de
Boursonne B.P. 61 02600 Villers-Cotterêts. N°ADEME : FR232432_03YGM.B.

