



**GUIDE DES DOMMAGES
RESTITUTION :
VÉHICULE PARTICULIER**



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life*

* Pour tous les trajets de la vie



VOTRE CONTRAT DE LOCATION PREND FIN DANS QUELQUES SEMAINES ?

C'est le moment de préparer la restitution de votre véhicule. Efficacement. Simplement.

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

0 800 32 88 17

Service & appel gratuits

Pour programmer la restitution auprès des garages chartés.

Nos Conseils :

Prévoyez un nettoyage complet de votre véhicule et faites effectuer les éventuelles réparations déclarées auprès de votre assureur afin de rendre votre véhicule dans un état conforme à l'état standard attendu. Pour vous aider, ce document sera votre guide.

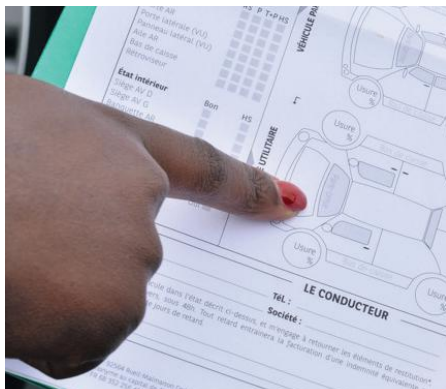
**À
NOTER !**

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, pour votre entreprise, car ces éléments se changent facilement.

COMMENT VA SE PASSER LA RESTITUTION DE VOTRE VÉHICULE PARTICULIER ?

Le jour de la restitution, votre véhicule devra être propre afin de faciliter l'inspection et muni de tous les documents et équipements qui vous avaient été fournis lors de sa livraison.

Retirez tous les effets personnels et pensez à supprimer vos données personnelles des applications téléphones et GPS.



LE PROCÈS-VERBAL DE RESTITUTION

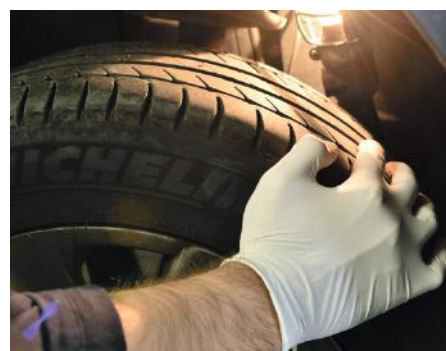
Il sera complété au moment de la restitution. Le garage vous demandera d'apposer votre signature sur le Procès-Verbal (PV) de restitution car il reste obligatoire dans le processus Arval même en cas de photo-restitution. Ce document figure dans votre Kit de Restitution. Si vous l'avez égaré, vous pouvez le demander au Service au Conducteur au **0800 32 88 17***

*Appel gratuit depuis un poste fixe

QU'EST-CE QUE « L'ETAT STANDARD » DU VEHICULE ?

Lorsque l'état général du véhicule n'est pas conforme à celui attendu (voir dommages et usures en exemples dans ce guide), des « frais de dépréciation » peuvent être facturés à votre entreprise. Ces dommages viennent en effet déprécier la valeur de votre véhicule lors de sa revente.

C'est le Sesam LLD** qui définit l'état standard du véhicule.



Quelle est l'approche d'Arval ?

Arval a fait le choix d'un barème de restitution plus « souple » et plus « favorable » à ses clients que celui proposé par Sesam LLD**



Dans un objectif de transparence pour vous et votre entreprise, votre véhicule bénéficiera de la photo restitution :

• Avantages

• Consultation du rapport

LES AVANTAGES DE LA PHOTO-RESTITUTION

- Les photographies garantissent l'impartialité de l'évaluation du véhicule.
- Les photographies et le rapport d'inspection sont effectués par des inspecteurs indépendants.
- Elles sont garantes de l'équité de la procédure, quel que soit le lieu de restitution ou le PV de restitution est établi.
- Elles sont consultables en ligne par l'entreprise et le conducteur du véhicule.

LA CONSULTATION DU RAPPORT



Rendez-vous sur : www.arval.fr/photo-restitution

Saisissez l'immatriculation du véhicule restitué (sans espace, ni tiret) et consultez vos rapports de photo-restitution.



REPÉREZ EN UN COUP D'ŒIL LES DOMMAGES NON CONFORMES À « L'ÉTAT STANDARD » DU VÉHICULE.

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

LES DOMMAGES
CONSTATÉS POUVANT
ENTRAÎNER DES FRAIS
DE DÉPRÉCIATION.



LES USURES ACCEPTÉES PAR ARVAL

Celles résultant d'un état standard du véhicule défini par Sesam LLD*.



LES DOMMAGES DONNANT LIEU À DES FRAIS DE DÉPRÉCIATION

Le montant est établi sur la base du rapport d'évaluation d'un inspecteur indépendant.

HABITACLE - SELLERIE



Usures acceptées

- Usure normale des tapis, sièges ou éléments intérieurs : usure de frottement sans perforation, tissus délavés où décoloration suite exposition au soleil.
- Salissures et tâches sur les revêtements intérieurs qui peuvent être enlevées lors d'un nettoyage général standard.
- Équipements téléphonique ou GPS, boîtier restant dans le véhicule.



Dommages facturables

- Coupures, déchirures, éraflures des revêtements de l'habitacle intérieur ► remplacement si dégradation > 2 cm.**
- Brûlure de cigarette ► remplacement si dégradation > 8mm (diamètre d'une cigarette).**
- Tâches sur revêtements intérieurs, nécessitant un nettoyage avec traitements spécifiques.
- Perforation du tapis de sol de l'habitacle intérieur ou du coffre ► remplacement si dégradation > 45cm² (surface d'une carte de crédit).**
- Trous sur planche de bord, résultant du démontage d'accessoires. Pièces manquantes, défectueuses, cassées, ou détériorées.



CARROSSERIE - PEINTURES



Usures acceptées

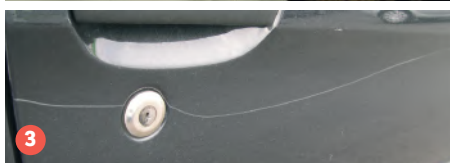
- Rayures pouvant être atténuées et lustrées, impacts de gravillons ou petites retouches peinture effectuées dans les règles de l'art (non visible à une distance de 1 mètre).
- Les petits accrocs sur joints étanchéité en caoutchouc des ouvrants.
- Les abrasions, petits chocs sur les montants ou seuils de portes de l'espace de chargement intérieur.



Dommages facturables

- Bosses supérieures à 20 mm de diamètre ou toute bosse et éraflure avec formation de rouille.**
- Plus de 3 petites bosses inférieures à 20 mm.***
- Éraflures de plus de 100 mm cumulés, par élément de carrosserie, qui ne peuvent pas être éliminées par un polissage.**
- Dépôt d'objets étrangers et/ou autres formes de pollution qui nécessitent une nouvelle protection de peinture.
- Réparations non effectuées dans les règles de l'art (hors défauts d'aspect mineur de peinture).

1
2
3
4
5



PARE-CHOC - PROTECTIONS LATÉRALES - PLAQUES MINÉRALOGIQUES



Usures acceptées

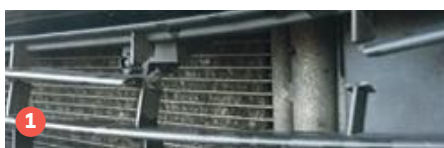
- Rayures, éraflures ou frottements sur pare-chocs, rétroviseurs et protections latérales. (éléments non peints).



Dommages facturables

- Pare-chocs déformés, cassés, déchirés ou fendus ➤ remplacement si dommage > à 10 cm.**
- Plaques minéralogiques erronées ou dégradation influençant l'identification du véhicule.
- Protection latérale absente ou cassée.**
- Éraflures de plus de 100 mm cumulés sur élément peint.**

1
2
3
4



RÉTROVISEURS - AUTRES ÉLÉMENTS EXTÉRIEURS



Usures acceptées

- Toutes rayures superficielles sur rétroviseurs non peints (miroirs et corps).*

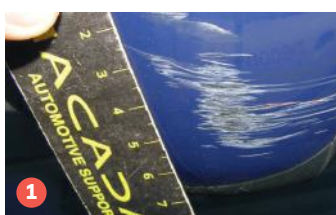


Dommages facturables

- Les rétroviseurs latéraux fortement rayés, fêlés ou cassés (miroir ou corps).
- Les mécanismes défectueux (électriques, lumineux,...).

1

2



PARE-BRISE - OPTIQUE PHARE - FEU



Usures acceptées

- 1 Éclat réparable, au maximum, non positionné sur les zones de visibilité du conducteur et inférieur à une pièce d'1 euro.
- Petits éclats sur le verre, rayures légères n'entravant pas la visibilité, ni la sécurité.
- Rayure ou fêlure superficielle sur feu de signalisation, sans infiltration humidité.



Dommages facturables

- Pare-brise cassé, fêlé, ou tout éclat situé dans la zone de visibilité du conducteur.
- Plus d'1 éclat sur pare-brise, non positionné sur les zones de visibilité du conducteur (un forfait réparation est appliqué, ou un remplacement selon intensité des dommages). Tout éclat supérieur à une pièce d'un euro ou techniquement irréparable.**
- Optique Phare ou feux de signalisation détériorés, affectant l'efficacité de l'éclairage ou le refus de contrôle technique.

1

2

3



PNEUS - JANTES - ENJOLIVEURS



Usures acceptées

- Les pneumatiques dont la profondeur des rainures est supérieure ou égale à 2 mm (sur les 3 points de mesure).
- Légère déformation sur jante acier ou rayure de la jante aluminium inférieure ou égale à 10 cm.
- Enjoliveur de roue légèrement ou profondément rayé.



Dommages facturables

- Pneumatiques différents des spécifications Constructeurs. Absence de roue de secours et/ou autres dispositifs de dépannages (compresseur, kit réparation, cric.)
- Entaille, déchirure, hernie ou corps étranger sur le flanc des pneus.
- Profondeur des rainures des pneumatiques inférieure à 2mm, ou usure asymétrique de la bande de roulement.*
- Absence d'enjoliveur, de cache écrous ou de clés d'antivol. Jantes non conformes à celles fournies lors de la livraison. Déformation importante sur jante acier, > à 50 mm.**
- Jante aluminium rayée, éraflée sur + de 10 cm cumulés.

1
2
3
4



Le Service au Conducteur : votre compagnon tout au long de la restitution



Demande adresse de restitution



Information sur les modalités
de restitution



Information sur le rachat véhicule
(procédure)



Information sur le contrôle
technique volontaire



DE 8H A 18H30 DU LUNDI AU VENDREDI

APPELEZ LE 0800 32 88 17

(appel gratuit depuis un poste fixe)