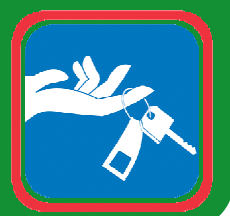




Contrat Restitution
ALD Automotive s'engage





La restitution :
une priorité pour une fin
de parcours en toute
tranquillité

Lors de la restitution d'un véhicule loué, la non-application de certaines règles simples peut engendrer des coûts additionnels vous faisant perdre tous les avantages et la rentabilité de la Location Longue Durée.

Grâce au Contrat Restitution ALD Automotive, vous bénéficiez de la souplesse et de la transparence d'un processus de restitution simple, équitable et sans souci.

La restitution :
un rendez-vous à ne pas manquer

Étape primordiale dans la vie d'un contrat de location, la procédure de restitution est toujours un acte décisif. C'est en effet la restitution qui détermine et atteste :

- > la date de fin du contrat et par conséquent l'arrêt de la facturation;
- > le kilométrage total réellement effectué ;
- > la date du transfert de la garde juridique du véhicule ;
- > l'état physique du véhicule restitué.

Effectuée dans la précipitation d'agendas «très serrés » et le plaisir compréhensible d'échanger rapidement un véhicule neuf en délaissant l'ancien, la restitution peut aussi devenir source de complications, de dépenses imprévues et de conflits.

Pour plus de rapidité, les centres VO d'ALD Automotive peuvent permettre aux conducteurs de restituer leur véhicule et de prendre également possession du nouveau.

Une organisation simple et efficace

- > En gérant les véhicules de votre entreprise, ALD Automotive vous informe régulièrement de la situation de vos contrats de location et notamment des commandes, livraisons et restitutions à prévoir.
- > Le moment venu, nous fixons ensemble la date et le lieu de la restitution dans un point agréé par ALD Automotive.
- > Bien sûr, nous mettons alors tout en œuvre pour que le véhicule neuf soit disponible sur ce même lieu, afin d'éviter toute perte de temps pour votre collaborateur ou tout chevauchement éventuel de factures (ancien et nouveau contrat).

ALD Automotive – Les Centres VO

ZAC de la Butte aux Bergers
Rue Hélène Boucher
RER C: Versailles-Chantier arrêt Chilly-
Mazarin

91380 CHILLY MAZARIN

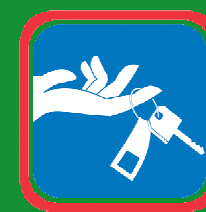
Tél : 01 69 74 28 30 / Fax : 01 69 74 28 39

213 avenue Franklin Roosevelt

69150 DECINES CHARPIEU

Tél : 04.37.51.10.60 / Fax : 04.37.51.10 69

E-mail : restitution.fr@aldautomotive.com



Le Contrat Restitution : votre meilleure garantie pour des fins de contrats en toute sécurité

ALD Automotive s'engage sur une procédure claire, transparente et équitable pour vous éviter les mauvaises surprises lors de la restitution. Vous savez dès le départ à quoi vous vous engagez, ce qui peut faire l'objet d'une facturation complémentaire et ce qui est pris en charge par ALD Automotive.

Vous avez l'assurance de ne payer, le cas échéant, que la dépréciation complémentaire sur le véhicule d'occasion, avec l'avantage de bénéficier des taux d'abattements et des remises sur lesquels ALD Automotive s'engage.

Une information claire pour une meilleure prévention

> Lors de la restitution, le collaborateur qui procède au dépôt du véhicule doit, en tant que représentant de l'entreprise, respecter scrupuleusement quelques règles simples pour éviter des dysfonctionnements inévitablement générateurs de coûts non prévus.

> C'est pourquoi ALD Automotive informe clairement le conducteur sur son rôle dans la procédure de restitution, comme sur l'appréciation de l'état d'un véhicule restitué à l'aide notamment du Guide du Conducteur d'une part, et du Guide de la Restitution d'autre part.

> Parce que la prévention reste la meilleure méthode pour éviter incompréhensions ou litiges en fin de contrat, ALD Automotive s'engage à vous aider pendant la durée du contrat de location à sensibiliser le plus efficacement possible vos collaborateurs conducteurs, et notamment pour faire réparer dans les meilleurs délais les sinistres éventuels.

Une procédure transparente pour garantir votre tranquillité

> Lorsque le collaborateur restitue son véhicule, il doit établir et signer conjointement avec le représentant ALD Automotive agréé un Procès-Verbal de Restitution qui dégage sa responsabilité et celle de son entreprise de tout incident qui pourrait survenir ultérieurement.

> En complétant scrupuleusement ce Procès-Verbal et en retournant rapidement les documents de bord à ALD Automotive, votre collaborateur contribue à la bonne gestion du contrat pour en marquer la fin et décrire précisément l'état du véhicule, permettant ainsi à ALD Automotive de procéder aux ajustements financiers de fin de contrat.

> Si des dommages sont constatés au-delà de l'usure normale du véhicule au regard de son âge et de son kilométrage, ALD Automotive vous communique un justificatif de facture clair et précis accompagné des précisions nécessaires.

> Bien sûr, pour votre sécurité, vous bénéficiez toujours de la possibilité de faire réaliser une contre-expertise dont le rapport sera retenu pour l'évaluation finale des dommages.

> L'estimation de la dépréciation complémentaire peut être réalisée dans notre centre VO avant la restitution et sur rendez-vous en composant le 01 69 74 28 34.



Un état standard clairement défini pour une restitution sans surprise

Par définition, un véhicule en fin de location est un véhicule usagé. Il convient donc de distinguer l'usure normale, qui entre dans le cadre d'un «état standard» défini par le Syndicat National des Loueurs de Voitures en Longue Durée (SNLVLD), de l'usure anormale ou du dommage non réparé qui doit ou aurait dû faire l'objet d'une déclaration de sinistre.

Définition de l'état standard

Le tableau ci-dessous, établi par le SNLVLD et annexé aux Conditions Générales de Location, définit un état standard en indiquant les principaux éléments concernés et les taux d'usure maximale admissible.

Il définit également, le cas échéant, les pourcentages de participation du locataire aux éventuels frais de remise en état.

Au-delà de cet état standard défini par le SNLVLD, ALD Automotive s'engage clairement, point à point, pour définir le plus précisément possible les usures ou dommages qui sont susceptibles ou non de faire l'objet d'une facturation. Chacun de ces points est décrit de la page 6 à la page 10, avec le cas échéant une illustration photographique.

État standard du SNLVLD

Principaux éléments concernés

Tôlerie

Ensemble de la carrosserie, châssis et pare-chocs

Sellerie

Sièges, tapis et garnitures

Roues

Jantes et enjoliveurs

Éclairages

Optiques et feux divers

Pare-brise et vitres

Usures maximales admissibles

L'usure doit être normale au regard de l'âge et du kilométrage parcouru et hors chocs, rayures, déformations, déchirures, taches, brûlures, bris, fêlures.

En cas d'usure anormale, le pourcentage de participation du locataire pour la remise en état de ces éléments est fixé à 100 %

Éléments mécaniques

Moteur	50%
Boîte de vitesses, ponts, cardans	50%
Embrayage	80%

Éléments de sécurité

Freins, amortisseurs	80%
Direction	50%
Pneumatiques	50%

Équipements électriques

Essuie vitres, lève-vitres	80%
Avertisseur	80%
Batterie	100%

En cas d'usure anormale, le pourcentage de participation du locataire pour la remise en état de ces éléments est fixé à 50 %



Un chiffrage équitable pour mieux vous protéger

En cas d'usure anormale ou de dommage retenu comme devant faire l'objet d'une facturation complémentaire, ALD Automotive s'engage à toujours vous faire bénéficier de l'écart entre le coût d'une remise en état dite «à neuf» et la réalité du préjudice subi lors d'une revente ou, en cas de réparation, des tarifs négociés par ALD Automotive auprès d'un atelier agréé.

ALD Automotive établit, le cas échéant, son chiffrage en deux étapes:

- 1 Tout d'abord ALD Automotive procède à un chiffrage standard, type réparation «assurance», à partir de données officielles de prix de pièces détachées et de temps de réparation selon les normes constructeurs, et ce quels que soient l'âge et le kilométrage du véhicule, afin d'obtenir le coût réel des réparations dites «à neuf» faites chez un garagiste carrossier.
- 2 ALD Automotive procède ensuite à un abattement global sur les pièces et la main-d'œuvre pour tenir compte de la vétusté et du kilométrage du véhicule selon le barème ci-dessous.

Tableau des abattements et remises ALD Automotive (en %)

Durée en mois	12-23	24-35	36-47	48-59	60et+	
Abattement	Peinture et carrosserie VP*/VS*					
	Kilométrage < 80 000	10	15	20	25	30
	Kilométrage > 80 001	20	25	30	35	40
	Peinture et carrosserie VU*					
	Kilométrage < 80 000	20	25	30	35	40
	Kilométrage > 80 001	30	35	40	45	50
Remise	Pare-chocs, protections latérales, pneumatiques et enjoliveurs					
		25	25	25	25	25
	Pare-brise, vitres et feux					
		20	20	20	20	20
Intérieur, sellerie						
	30	30	30	30	30	
Mécanique (si pas de contrat de maintenance)						
	20	20	20	20	20	

*ALD Automotive différence l'utilisation VP/VS et VU

La transparence

Pour vous garantir la meilleure transparence, ALD Automotive s'engage à faire figurer systématiquement les montants des remises et des abattements sur les justificatifs de factures.

Dans le même esprit, quel que soit le montant, ALD Automotive vous adresse également un justificatif de la remise en état dite «à neuf» ainsi que les photographies des dommages



Précisions et illustrations sur les différents types d'usures ou dommages

ALD Automotive a répertorié en cinq catégories les dommages «acceptables» lors d'une restitution et ne faisant donc pas l'objet d'une facturation complémentaire de dépréciation et ceux qui ne peuvent être considérés comme étant liés à une «usure normale».

Dommages pris en charge par ALD Automotive



Rayure pare-chocs lustrable

- > Les griffes ou éraflures sur les pare-chocs peints dans le ton de la carrosserie de moins de 30mm pouvant être reprises à la plume.
- > Les griffes ou éraflures peu profondes sur les pare-chocs non peints.



Protection non peinte rayée

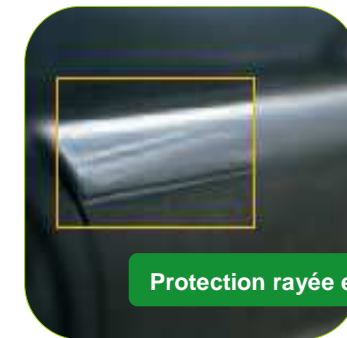
- > Les griffes, éraflures, encoches ou légères déformations sur les protections latérales non peintes.

Dommages facturables par ALD Automotive



Rayure pare-chocs non- lustrable

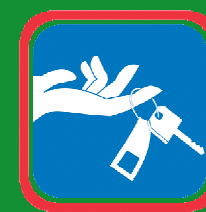
- > Les pare-chocs déformés, cassés, fendus.
- > Les pare-chocs peints au ton de la carrosserie présentant, une ou des rayures de plus de 30mm, un écaillage de la peinture.



Protection rayée en profondeur

- > Les baguettes et moulures de protections déformées, cassées, fendues ou mal fixées sur la carrosserie.
- > Les rayures profondes et non lustrables sur les baguettes et moulures peintes.

Pour les VU, ALD Automotive double le nombre de bosses prises en charge avec un diamètre maximum plus important porté à 30 mm.



Dommages pris en charge par ALD Automotive



Rayure lustrable

- > Les griffes ou éraflures n'ayant pas entamé le vernis et pouvant être éliminées par polissage.
- > Les griffes ou éraflures de moins de 30 mm.



Choc non assimilé à sinistre

- > Les bosses de moins de 20 mm de diamètre (pièce de 1€) et / ou moins de 2 mm de profondeur, sans dégradation de la peinture (maximum 2 par élément de carrosserie).



Impacts de gravillons

- > Les éclats sur le devant du capot dus à des gravillons sans trace de corrosion.
- > Les petites retouches (moins de 30 mm) si elles ont été faites dans les règles de l'art et dans le ton d'origine de la peinture.

Dommages facturables par ALD Automotive



Rayure profonde

- > Les griffes ou éraflures de plus de 30 mm ayant entamé le vernis et ne pouvant pas être éliminées par polissage.
- > Les griffes ou éraflures (sans rouille) inférieures à 30 mm si leur nombre est supérieur à 2 par élément de carrosserie.
- > Un nombre trop important de griffes superficielles ayant un impact sur la présentation générale du véhicule.



Choc assimilé à sinistre

- > Les dommages non réparés ou les réparations de carrosserie qui n'ont pas été faites dans les règles de l'art (défaut de teinte, coulures, mauvais ajustements...).
- > Les pièces défectueuses, cassées ou manquantes et les dégâts causés par la grêle.
- > Les dépôts naturels / industriels / chimiques, objets étrangers et / ou autres formes de pollution qui rendent nécessaire une nouvelle projection de peinture.



Impact profond

- > Les bosses dont le diamètre est supérieur à 20 mm ou présentant une dégradation de la peinture.
- > Les petites bosses (inférieures à 20 mm) si leur nombre est supérieur à 2 par élément de carrosserie.
- > Toute bosse ou éraflure avec formation de rouille.
- > La dépose des autocollants, la remise en état suite à marquages ou peintures publicitaires.



Domages pris en charge par ALD Automotive

Eclat de pare-brise sans gravité



- > Les éclats sans gravité en dehors des zones de visibilité du conducteur et du passager, sans début de fêlure.
- > Les impacts réparés.

Feu rayé légèrement



- > Les griffes et éraflures légères sur les optiques, feux et rétroviseurs extérieurs, sans autres dégâts.

Petit éclat de phare



- > Les petits coups dans les optiques et feux, sans pénétration d'humidité (altérant par définition efficacité et sécurité).

Domages facturables par ALD Automotive

Impact de pare-brise non réparable



- > Un pare-brise fêlé ou cassé
- > Les impacts sur le pare-brise dans les zones de visibilité du conducteur ou du passager.

Feu arrière cassé

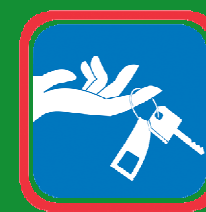


- > Les feux cassés ou fêlés, avec pénétration probable d'humidité.
- > Les rétroviseurs extérieurs cassés (miroir ou corps), arrachés, mal fixés ou rayés.
- > Les rétroviseurs dont le mécanisme est défectueux (électriques, lumineux...).

Phare fêlé



- > La présence de fissures, rayures ou trous sur feux de route ou feux antibrouillard, influant sur l'apparence du véhicule ou l'efficacité de l'éclairage (feux refusés aux tests de mise en circulation ou contrôle technique).
- > Les feux dont l'attache est fissurée ou cassée.



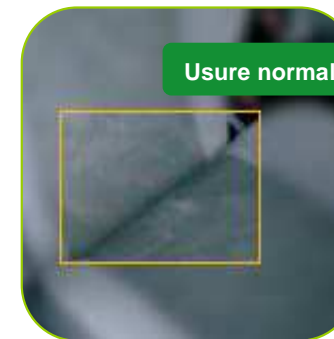
Dommages pris en charge par ALD Automotive

Tapis de sol usé



> L'usure normale des tapis de sol ou des matériaux intérieurs, tenant compte de l'âge et du kilométrage du véhicule.

Usure normale du siège



> Les éventuelles réparations si elles ont été faites par des professionnels et dans les règles de l'art.

Dommages facturables par ALD Automotive

Revêtement du plancher troué

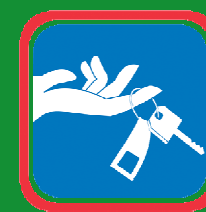


> Les déchirures ou éraflures des matériaux, quels qu'ils soient, à l'intérieur de la voiture.
 > Les trous dans le revêtement du plancher ou du coffre.
 > La mauvaise odeur ou saleté persistante (ex : poils d'animaux...) nécessitant un nettoyage.
 > Les trous de montage sur les éléments du tableau de bord.

Sièges avec brûlures de cigarettes



> Les brûlures de cigarette et les taches permanentes, quels que soient les matériaux.
 > L'habitacle sale nécessitant nettoyage ou réparation.
 > Les pièces défectueuses, cassées, détériorées ou manquantes (autoradio, CD ou DVD de navigation, sièges supplémentaires...) ainsi que l'absence du carnet d'entretien et de la notice d'utilisation.

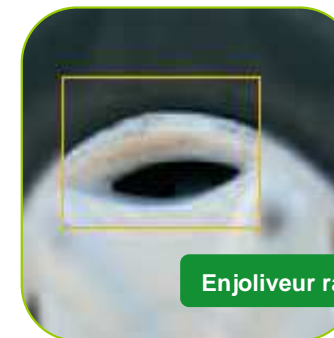


Dommages pris en charge par ALD Automotive



Usure normale des pneumatiques

- > L'usure des pneumatiques inférieure à 50 % (4 mm).
- > La jante en tôle rayée ou légèrement déformée contre un obstacle (un trottoir par exemple), n'engendrant pas de risque de déformation du pneumatique à l'usage.



Enjoliveur rayé

- > L'enjoliveur rayé, même en profondeur, contre un obstacle

Dommages facturables par ALD Automotive



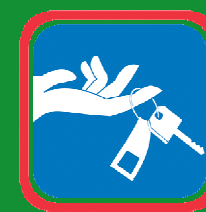
Usure anormale des pneumatiques

- > Les pneumatiques dont la profondeur des rainures est inférieure ou égale à 4 mm, la mesure étant effectuée au milieu de la bande de roulement.
- > Les pneumatiques différents des spécifications du constructeur ou de ceux fournis à la livraison du véhicule, les deux trains doivent être équipés d'une monte strictement identique.
- > Les entailles, déchirures et corps étrangers sur les flancs ainsi que l'usure anormale (défaut de réglage du train avant).
- > L'absence de roue de secours et / ou des dispositifs anti-crevaisson et de réparation d'origine, ainsi que des écrous ou clés d'antivol.



Enjoliveur cassé

- > L'absence d'enjoliveur(s) sur le véhicule qui en était équipé d'origine.
- > Les jantes non conformes à celles fournies lors de la livraison du véhicule.
- > Toute déformation visible d'une jante ou un enjoliveur cassé.
- > Les rayures des jantes de plus de 30 mm de longueur et / ou de profondeur supérieure à 1 mm.



Les Conditions Générales et la restitution :

Explications Complémentaires

Les différentes étapes et les obligations à respecter lors de la restitution d'un véhicule sont précisées contractuellement dans les Conditions Générales de Location. Chacune d'entre elles est fondée sur des raisons précises et c'est pour vous en faciliter la compréhension que nous vous en détaillons l'explication.

Les Conditions Générales

Le véhicule doit être restitué au lieu préalablement indiqué par ALD Automotive.

Le véhicule doit être dans le même état d'équipement que lors de sa livraison.

Le taux d'usure doit se conformer aux normes établies par le Syndicat National des Loueurs de Voitures en Longue Durée.

Les pneumatiques ne doivent pas être usés à plus de 50 %.

Le locataire établit avec le représentant ou mandataire de ALD Automotive, un état descriptif des véhicules. Cet état est signé par les deux parties.

Explications

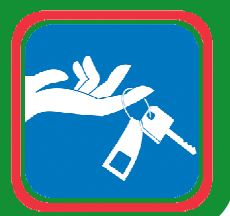
> Ces lieux, référencés par ALD Automotive, présentent les garanties nécessaires pour assurer le bon déroulement de la restitution.

> Le véhicule restitué ne doit avoir subi aucune transformation sans autorisation préalable de ALD Automotive et être muni de tous les accessoires présents à la livraison afin d'éviter modification des conditions et possibilités de revente du véhicule, ce qui influe sur le niveau des loyers de location. Ce véhicule doit être muni du ou des doubles des clés ainsi que les éventuelles cartes codes ou clé master.

> Il est logique d'admettre qu'un véhicule ne peut être restitué dans un état neuf après plus d'une année d'utilisation; c'est la raison pour laquelle le SNLVLVD a mis au point une grille indiquant les tolérances sur l'état du véhicule restitué.

> La loi interdisant la commercialisation de véhicules dont les pneumatiques sont usés à plus de 50 %, leur remplacement est dans ce cas à la charge du locataire, sauf si un crédit suffisant existe encore dans le cadre de la prestation pneumatiques de rechange.

> Le Procès-verbal de Restitution est primordial; le conducteur doit le remplir scrupuleusement. Il le protège de toute responsabilité en cas d'incident pouvant survenir sur le véhicule après la restitution, que ce soit sur le site de restitution ou en cours de transport. La co signature de ce document permet d'identifier clairement les limites de responsabilité de chaque partie.



Les Conditions Générales et la restitution :

Explications Complémentaires

Les différentes étapes et les obligations à respecter lors de la restitution d'un véhicule sont précisées contractuellement dans les Conditions Générales de Location. Chacune d'entre elles est fondée sur des raisons précises et c'est pour vous en faciliter la compréhension que nous vous en détaillons l'explication.

Les Conditions Générales

Le locataire a 48 h pour transmettre le PV de restitution et les documents de bord du véhicule par courrier recommandé avec accusé de réception.

Le locataire doit renvoyer les cartes accréditives.

La date de fin de contrat peut être reportée à la date de réception des documents de bord.

Explications

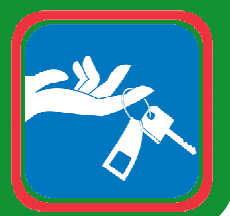
> Quarante-huit heures accordées au conducteur pour expédier ce document permettent à ALD Automotive d'arrêter le contrat de location dans un délai maximal de 8 jours. La date de fin de contrat retenue sera celle qui figure sur l'état descriptif.

> Le Procès-verbal permet à ALD Automotive de connaître les conditions de restitution et les documents de bord sont indispensables à la vente du véhicule.

> L'envoi de ces cartes* avec les documents ci-dessus dégage toute responsabilité du conducteur sur l'usage abusif qui pourrait en être fait.

> L'absence des documents de bord rend impossible toute action de vente du véhicule, ALD Automotive devant continuer à supporter la dépréciation du véhicule, tout comme les frais financiers correspondants. Aussi, en cas de réception des documents au-delà d'un délai de 8 jours à compter de la restitution physique du véhicule, ALD Automotive sera obligée de prendre en compte la date de réception des documents de bord comme date d'arrêt du contrat.

***Attention :** Pour des raisons de SECURITE il est IMPERATIF de couper en deux la ou les carte(s) carburant(s) et de service ALD Automotive avant envoi. La ou les carte(s) carburant(s) doivent être transmises(s) SANS le(s) code(s).



Pour plus de rapidité, les centres VO d'ALD Automotive peuvent permettre aux conducteurs de restituer leur véhicule et de prendre également possession du nouveau.

ALD Automotive - Centre VO Ile de France

ZAC de la Butte aux Bergers
Rue Hélène Boucher

91380 CHILLY MAZARIN

Tél : 01 69 74 28 30 / Fax : 01 69 74 28 39
RER C: Versailles-Chantier arrêt Chilly-Mazarin
E-mail : restitution.fr@aldautomotive.com



ALD Automotive - Centre VO Région Lyonnaise

213 avenue Franklin Roosevelt
69150 DECINES CHARPIEU

Tél : 04.37.51.10.60 / Fax : 04.37.51.10 69

E-mail : restitution.fr@aldautomotive.com



ALD Bluefleet... ... le label de notre engagement pour l'environnement

En tant qu'acteur de la mobilité individuelle, nous vous devons une démarche responsable et professionnelle pour réduire au quotidien les émissions de CO2 et la consommation de carburant de votre flotte.

Nous encourageons la mise en place de politiques automobiles éco-responsables : diagnostics des flottes automobiles, préconisations, actions sur les consommations carburant des véhicules via la participation à des stages d'éco-conduite et de sensibilisation aux risques routiers.

ALD Automotive

15 allée de l'Europe
92588 Clichy Cedex

Tél : 0 825 002 001*

Fax : 0 825 330 003*

ald.contact@aldautomotive.com

www.aldautomotive.fr

* N° Indigo : 0,15 € TTC/min