



**GUIDE DES DOMMAGES  
RESTITUTION :  
VÉHICULE UTILITAIRE**



**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP

**We care about cars. We care about you.\***

\*Nous prenons soin des voitures comme de vous.



# VOTRE CONTRAT DE LOCATION PREND FIN DANS QUELQUES SEMAINES ?

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

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.

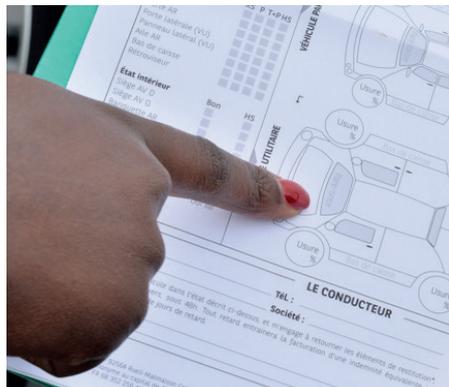
**À  
NOTER !**

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 UTILITAIRE ?

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'ÉTAT STANDARD » DU VÉHICULE ?

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](http://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 > 5cm (largeur carte crédit).\*\* 1
- Brûlure de cigarette ► remplacement si dégradation > 8mm (diamètre d'une cigarette).\*\* 2
- Tâches sur revêtements intérieurs, nécessitant un nettoyage avec traitements spécifiques. 3
- Perforation du tapis de sol de l'habitacle intérieur ► remplacement si dégradation > 45cm<sup>2</sup> (surface d'une carte de crédit).\*\* 4
- Trous sur planche de bord, résultant du démontage d'accessoires. Pièces manquantes, défectueuses, cassées, ou détériorées. 5



# 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 40 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 150 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).
- Dégradations sur panneaux extérieures, dues aux mauvais arrimages des charges à l'intérieur de l'espace de chargement.

1

2

3

4

5

6



# 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 150 mm cumulés sur pare-choc peint.\*\*

1

2

3

4



\*\*SELON LE Sesam LLD : pas de tolérance.

\*\*\*SELON LE Sesam LLD : plus de 2 petites bosses.

\*\*\*\*SELON LE Sesam LLD : Les éraflures > 50 mm.

# RÉTROVISEURS - AUTRES ÉLÉMENTS EXTÉRIEURS



## Usures acceptées

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



## Dommages facturables

- Les rétroviseurs latéraux en tout ou partie cassés (miroir ou corps). **1**
- Les mécanismes défectueux (électriques, lumineux,...). **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. **1**
- 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.\*\* **2**
- Optique Phare ou feux de signalisation détériorés, affectant l'efficacité de l'éclairage ou le refus de contrôle technique. **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 5 cm<sup>2</sup>.
- 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<sup>2</sup>.



# ZONE DE CHARGEMENT



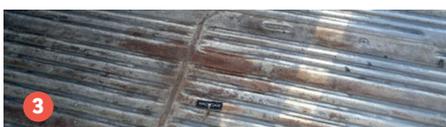
## Usures acceptées

- Déformation intérieure mineure des passages roues, cloison séparation cabine et du plancher.
- Accessoires d'arrimage ou autres équipements laissés, à l'intérieur de l'espace de chargement, à condition qu'ils soient conformes à la réglementation du véhicule.
- Protections en bois, détériorées, sur plancher et panneaux intérieurs.



## Dommages facturables

- Plancher, passage roue déformés par charges lourdes ou matériel de manutention.
- Dépôts industriels/chimiques, objets étrangers et/ou autres formes de pollution qui nécessitent une projection de peinture.
- Corrosion des panneaux et pavillon, intérieur cellule.
- Trou, sur panneaux extérieurs et pavillon de toit suite dépose accessoires.
- Trou, déchirure, de plus de 100cm<sup>2</sup>, du tapis de chargement.



\*SELON LE Sesam LLD : non acceptable si < 5 mm. \*\*SELON LE Sesam LLD : pas de tolérance.

# BENNES – PLATEAUX RIDELLES - BACHES



## Usures acceptées

- Eraflures et rouille superficielles sur le plateau de chargement et ridelles
- Déformations mineures des ridelles, n'altérant pas le verrouillage et l'étanchéité des
- Déformation mineure du par-cycliste ou de la barre anti-encastrement (pare-choc arrière) si celle-ci demeure acceptable lors des inspections techniques réglementaires.



## Dommages facturables

- Ridelle déformée avec altération du verrouillage, cassée, déchirée ou manquante. **1**
- Dommages aux systèmes de fermeture des ridelles ou gâches des serrures consécutifs à une tentative de vol ou une collision. **2**
- Déformation importante du par-cycliste, ou barre anti-encastrement, présentant une dangerosité externe. **3**
- Bâche déchirée, non réparée. **4**



# CHASSIS-CABINE 20 M<sup>3</sup>



## Usures acceptées

- Eraflures superficielles, déformations mineures qui peuvent être atténuées par un polissage et qui n'ont pas percé le panneau externe, que celui-ci soit en aluminium ou en composite.
- Déformation mineure du par-cycliste ou de la barre anti-encastrement (pare-choc arrière) si celle-ci demeure acceptable lors des inspections techniques réglementaires.



## Dommages facturables

- Structure en Aluminium présentant une déchirure, un enfoncement ou un défaut de fixation des rivets d'assemblage, sur la surface extérieure. **1**
- Structure en composite présentant des éraflures profondes, une fêlure supérieure à 150 mm sur la surface extérieure. **2**
- Défaut étanchéité du toit de la cellule, issu d'une collision externe ou interne. **3**
- Détérioration irréparable du dispositif d'arrimage de la charge. **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)