



**GUIDE DE LA RESTITUTION  
AVEC ARVAL**



**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP



**Matmut**  
MA VALEUR SÛRE

En partenariat avec

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.



**Conducteurs**

Votre numéro unique

**09 69 39 60 07**

(prix d'un appel local)

Pour programmer la restitution  
auprès des garages chartés.



## POURQUOI LA RESTITUTION EST-ELLE UNE ÉTAPE SI IMPORTANTE ?

### ELLE PERMET DE

- 1 Évaluer la conformité du véhicule :**
  - Respect du kilométrage contractuel,
  - État général lié à son usure normale et/ou éventuel manque d'entretien.
- 2 Transférer la garde juridique du véhicule.**  
En tant que locataire du véhicule, vous en êtes responsable jusqu'à l'issue de la procédure de restitution.
- 3 Mettre un terme au contrat et arrêter la facturation des loyers.**

### À NOTER !

Respectez bien les étapes de la restitution afin d'éviter :

- ♦ de continuer à payer les loyers du véhicule et d'être responsable des dommages pouvant survenir sur le véhicule,
- ♦ de payer des frais d'assurance durant la période de non-restitution (entre la date de fin du contrat et la restitution physique),
- ♦ d'empêcher la prise en charge physique et d'exposer votre véhicule à des dégradations possibles.

# SUIVEZ LE GUIDE POUR UNE RESTITUTION EN TOUTE SÉRÉNITÉ

## AVANT LA RESTITUTION

**M-3  
mois**

### avant la date théorique de fin du contrat :

Arval fait le point avec vous pour prévoir le renouvellement du véhicule.

**J-15  
jours**

### avant la restitution de votre véhicule :

♦ **Si la restitution s'accompagne d'un renouvellement de véhicule,** Arval vous contacte afin de prendre rendez-vous chez un concessionnaire agréé Arval. La livraison de votre nouveau véhicule pourra être faite au moment de la restitution.

♦ **Si elle ne s'accompagne pas d'un renouvellement de véhicule,** vous pouvez prendre contact avec le Service au Conducteur d'Arval qui vous indiquera le lieu et la date auxquels la restitution de votre véhicule pourra être effectuée.

### À NOTER !

Imprimez et conservez le Procès-Verbal de restitution à bord du véhicule en prévision de ce rendez-vous.

## PENDANT LA RESTITUTION

**jour  
J**

### Le Procès-Verbal, garant de la restitution

Il est **établi en votre présence par un représentant de la concession agréée par Arval qui valide et signe** le Procès-Verbal de restitution.

#### Ce document mentionne



le lieu, la date, l'heure de la restitution



le n° d'immatriculation du véhicule



le relevé du kilométrage



l'état général du véhicule

Choisir un garage charté d'Arval est gage de qualité et de sécurité quant à la rédaction du procès-verbal de restitution.

# COMMENT ARRÊTER LA FACTURATION DE VOS LOYERS ?

**Retournez sous 48h\* les 2 documents suivants au service Fin de Contrat :**

\*Au-delà de ces 48h, ce sera la date de réception du Procès Verbal de restitution qui fera foi.

ÉLÉMENTS À  
NOUS  
RETOURNER SOUS  
48 HEURES !



- ✓ Le **Procès-Verbal de restitution**
- ✓ Le **certificat d'immatriculation** (ou une copie certifiée lorsque l'original est conservé par Arval).

**Par mail à :** [logistique@arval.fr](mailto:logistique@arval.fr) ou Fax au: 01 57 69 74 58  
(si vous ne possédez que la copie du certificat d'immatriculation)

**Par courrier à :** Service Fin de Contrat Arval  
22, rue des Deux Gares  
92564 Rueil-Malmaison Cedex  
(si le certificat d'immatriculation original est en votre possession)

**À NOTER !**  
Même si le concessionnaire envoie ces documents, le locataire reste le garant du bon envoi du PV de restitution et du certificat d'immatriculation.

**Laissez dans le véhicule\*\* :**

ÉLÉMENTS À  
CONSERVER  
DANS LE  
VÉHICULE



✓ Double des clés



✓ DVD de navigation



✓ Carnet d'entretien



✓ Manuel d'utilisation



✓ Éventuels équipements fournis avec le véhicule lors de la livraison.

\*\*Tout élément manquant à la restitution pourra faire l'objet d'une facturation. A titre indicatif un double de clés est facturé 130 € TTC sur les marques courantes, 150€ TTC sur Audi/BMW/Mercedes et 250€ TTC sur les véhicules tout terrain et berlines de luxe .

Détruisez immédiatement votre carte accréditive lors de la restitution. Une nouvelle carte vous sera livrée avec votre nouveau véhicule.

ÉLÉMENT À  
DÉTRUIRE



Carte Accréditive



Au terme de la location, **le véhicule devra être restitué au lieu défini par Arval**, muni de l'ensemble de ses documents de bord en bon état (carnet d'entretien complet) et de l'ensemble des clés et/ou télécommandes remis lors de la livraison.

L'ESSENTIEL  
SUR LA  
RESTITUTION

Le Service au Conducteur Arval, joignable au **09 69 39 60 07**, vous indique le lieu et la date de la restitution et répond à toutes vos questions.

Le **procès-verbal contradictoire de restitution** servira de base pour l'évaluation des éventuels frais de dépréciation.

Les contrats cessent d'être facturés le jour de la réception par Arval :

- ♦ du **certificat d'immatriculation** (si l'original n'a pas été conservé par Arval).
- ♦ et du **procès-verbal de restitution** transmis par le locataire dûment complété et signé par lettre recommandée avec accusé de réception.



La signature  
du procès-verbal  
reste obligatoire



## APRÈS LA RESTITUTION

Adressez la copie du **Procès-Verbal de restitution**

dûment complété et signé à :

[logistique@arval.fr](mailto:logistique@arval.fr)

Un accusé réception vous sera renvoyé.



L'ÉTAT STANDARD  
DE VOTRE  
VÉHICULE.

## À QUOI CORRESPONDENT LES FRAIS DE DÉPRÉCIATION ?

Lorsque l'état général du véhicule n'est pas conforme à celui attendu (voir usures acceptées P.7 en fonction de l'âge et du kilométrage du véhicule), **des frais de dépréciation peuvent vous être facturés**. Ces frais viennent alors déprécier la valeur marchande de votre véhicule lors de sa mise en vente, d'où leur facturation.

**Le Syndicat National des Loueurs de Véhicules Longue Durée (SNLVLD)** définit l'état standard du véhicule en indiquant les principaux éléments concernés et les taux d'usures maximales admissibles (détails fournis en annexe de vos Conditions Générales de Location Longue Durée).

### Quels sont les choix d'Arval ?

**Arval a fait le choix d'un barème de restitution plus « souple » et plus « favorable »** à ses clients que celui proposé par le SNLVLD (Syndicat National des Loueurs de Véhicules Longue Durée).

### 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 car ces éléments se changent facilement.

LES DOMMAGES  
CONSTATÉS POUVANT  
ENTRAÎNER DES FRAIS  
DE DÉPRÉCIATION.

## REPÉREZ EN UN COUP D'ŒIL CE QUI EST ACCEPTÉ ET CE QUI NE L'EST PAS.

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



### LES USURES ACCEPTÉES PAR ARVAL

Celles résultant d'une utilisation normale du véhicule, défini par la SNLVLVD (Syndicat National des Loueurs de Véhicules Longue Durée).



### LES DOMMAGES DONNANT LIEU À DES FRAIS DE DÉPRÉCIATION

Le montant est établi sur la base du rapport d'évaluation de l'inspecteur, expert indépendant.

## HABITACLE - SELLERIE



### Usures acceptées

- ✓ Usure normale des tapis ou éléments intérieurs, réparations effectuées selon les normes constructeurs. (1)
- ✓ Usure normale des sièges : tissus délavés, usure de frottement ou exposition au soleil. (2)



### Dommages facturables

- ✗ **VP** : déchirures ou éraflures à l'intérieur du véhicule de + de 25 mm<sup>2</sup>.  
**SELON LE SNLVLVD : pas de tolérance.**
- ✗ **VU** : Plus de 3 déchirures ou éraflures de matériaux à l'intérieur du véhicule de plus de 75 mm<sup>2</sup>. (3)  
**SELON LE SNLVLVD : pas de tolérance.**
- ✗ Tâches permanentes, pièces défectueuses, cassées, détériorées ou manquantes. Trous de montage sur éléments du tableau de bord (accessoires). (4)



**VP**  
VÉHICULES  
PARTICULIERS  
**VU**  
VÉHICULES  
UTILITAIRES

VP  
VÉHICULES  
PARTICULIERS  
VU  
VÉHICULES  
UTILITAIRES

## Usures acceptées

- ✓ Impact de gravillons ou retouches effectuées dans les règles de l'art.
- ✓ Choc non assimilé à un sinistre, petites bosses (deux au maximum) d'un diamètre inférieur à 20 mm, sans retouche de peinture. (1)
- ✓ Rayure pouvant être atténuée et lustrée (moins de 3 cm de long). (2)



## ✗ Dommages facturables

- ✗ Bosses de plus de 60 mm de diamètre et/ou de plus de 2 mm de profondeur.
- ✗ Plus de 5 petites bosses inférieures à 20 mm. Toute bosse ou éraflure avec formation de rouille.  
**SELON LE SNLVLD : plus de 2 petites bosses par élément de carrosserie.**
- ✗ Plus de 3 dégâts causés par la grêle. (3)  
**SELON LE SNLVLD : tous les dégâts causés par la grêle.**
- ✗ Éraflures de plus de 100 mm qui ne peuvent pas être éliminées par un polissage. Plus de 2 éraflures (sans rouille) inférieure à 100 mm. (4)  
**SELON LE SNLVLD : 30 mm.**
- ✗ Dépôt d'objets étrangers et/ou autres formes de pollution qui nécessitent une nouvelle protection de peinture.
- ✗ Éclats dus à des gravillons (peinture dégradée ou élément montrant des signes de corrosions liés).



# PARE-CHOCS - PROTECTION LATÉRALES

## Usures acceptées

- ✓ Rayures sur pare-chocs ou protections latérales pouvant être lustrés. (5)
- ✓ Rayures ou éraflures légères sur éléments non peints. (6)



VP  
VÉHICULES  
PARTICULIERS  
VU  
VÉHICULES  
UTILITAIRES

## ✗ Dommages facturables

- ✗ Pare-chocs déformés, cassés, fendus ou ayant des rayures de plus de 30 mm. Pare-chocs déformés, déchirés sur plus de 100 mm<sup>2</sup>. (7)  
**SELON LE SNLVLD : pas de tolérance.**
- ✗ Écaillage de la peinture de plus de 100 mm<sup>2</sup>.  
**SELON LE SNLVLD : pas de tolérance.**  
**VP : plus de 3 rayures de plus de 100 mm<sup>2</sup> sur éléments peints. (8)**  
**VU : plus de 3 rayures de plus de 150 mm<sup>2</sup> sur éléments peints.**



## BAGUETTES - RÉTROVISEURS - AUTRES ÉLÉMENTS EXTÉRIEURS



### Usures acceptées

- ✓ Baguettes et moulures de protection mal fixées ou décollées.
- ✓ Rayures sur rétroviseurs (miroirs et corps). (1)



VP  
VÉHICULES  
PARTICULIERS  
VU  
VÉHICULES  
UTILITAIRES



### Dommages facturables

- ✗ Les baguettes et moulures de protection déformées, cassées ou fendues.  
**SELON LE SNLVLD : les baguettes et moulures mal fixées ou décollées sont facturables.**
- ✗ Les rétroviseurs latéraux en tout ou partie cassés (miroir ou corps).  
Les mécanismes défectueux (électriques, lumineux,...).  
Réparations non effectuées dans les règles de l'art (hors défauts d'aspect mineur de peinture). (2) (3)



## PARE-BRISE - OPTIQUES



### Usures acceptées

- ✓ Éclat réparable ou 3 petits impacts au maximum, non positionnés sur les zones de visibilité du conducteur. (4)
- ✓ Petits éclats sur le verre, rayures légères n'entravant pas la visibilité et la sécurité.
- ✓ Rayures superficielles sur les feux. (5)



VP  
VÉHICULES  
PARTICULIERS  
VU  
VÉHICULES  
UTILITAIRES



### Dommages facturables

- ✗ Pare-brise cassé ou fêlé, ou tout éclat dont le diamètre est supérieur à une pièce de 2 €. Impacts situés dans les zones de visibilité du conducteur. (6)  
**SELON LE SNLVLD : pas de tolérance.**
- ✗ Phare fêlé ou impact avec fêlure. (7)
- ✗ Optique avec plus de 2 éclats réparables et/ou 4 impacts au maximum.  
**SELON LE SNLVLD : pas de tolérance.**



## ROUES - ENJOLIVEURS

### Usures acceptées

- ✓ Usure normale des pneumatiques (témoin d'usure non atteint, selon la norme : supérieur à 1,6 mm) et légère déformation ou rayure de la jante. (1)
- ✓ Enjoliveur légèrement ou profondément rayé. (2)



VP  
VÉHICULES  
PARTICULIERS  
VU  
VÉHICULES  
UTILITAIRES



- ### ✘ Dommages facturables
- ✘ Pneumatiques différents des spécifications Constructeurs. Absence de roue de secours et/ou dispositifs anti-crevaison et de réparation. Entailles, déchirures et corps étrangers sur le flanc des pneus. (3)
  - ✘ **Pour les véhicules Particuliers** : profondeur des rainures des pneumatiques inférieure à 2mm.  
**SELON LE SNLVLD : 4 mm.**
  - ✘ Absence d'enjoliveur, de cache écrous ou de clés d'antivol. Jantes non conformes à celles fournies lors de la livraison. Déformation visible et importante sur plus de 70 mm.  
**SELON LE SNLVLD : pas de tolérance.**
  - ✘ **Pour les véhicules Particuliers** : plus de 2 rayures par jante de plus de 70 mm de longueur et/ou de profondeur supérieure à 1 mm sur le flanc. (4)  
**SELON LE SNLVLD : 30 mm.**

## ZONE DE CHARGEMENT

### Usures acceptées

- ✓ Plancher légèrement abîmé ou rayé. (5)
- ✓ Trous sur le plancher de moins de 30 mm de diamètre. (6)



VU  
VÉHICULES  
UTILITAIRES

### ✘ Dommages facturables

- ✘ Plancher tordu. (7)
- ✘ Dépôts d'objets étrangers et/ou autres formes de pollution qui rendent nécessaire une projection de peinture.
- ✘ Trou de plus de 30 mm de diamètre. (8)



# QUE FAIT POUR VOUS LE SERVICE AU CONDUCTEUR ?

## MA MOBILITE



- Prises de rendez-vous pour les révisions, les contrôles techniques et les changements de pneumatiques.
- Information sur les courtes durées, les tarifs
- Information sur la carte accréditée (utilisation, accès service.)
- Information liée à la prestation assistance

## MON ENTRETIEN\*\*



- Information sur les prestations assurées
- Information sur les fréquences de révision
- Information sur les pneumatiques au quota
- Information sur les sujets de réparation
- Information liée aux visites réglementaires
- Demande d'adresses garage pour intervention après-vente (révision, changement pneumatique.)

## MA CARTE CARBURANT\*\*



- Information sur le délai de réception des cartes
- Information sur le code confidentiel et sur carte bloquée
- Information sur les services liés à la carte
- Déclaration de perte / ou de vol

## MA RESTITUTION



- Demande adresse de restitution
- Information sur les modalités de restitution
- Gestion des contestations liées aux restitutions
- Information sur le véhicule
- Information sur le contrôle technique volontaire



DE 8H A 18H30 DU LUNDI AU VENDREDI  
APPELEZ LE **09 69 39 60 07**

\*\* Uniquement si prestation assurée auprès d'Arval.



**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP

Durant toute la durée de la restitution,  
votre équipe commerciale est à votre disposition.

ARVAL - 22 rue des Deux Gares - 92564 Rueil-Malmaison Cedex  
Arval Service Lease - SA au capital de 66 412 800 € - 352 256 424 RCS Paris.  
Siège social : 1, boulevard Haussmann - 75009 Paris - N° TVA Intracommunautaire : FR 68 352 256 424.



**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP

En partenariat avec

