



ALPHABET

Restitution du véhicule

Laissez-vous guider

Alphabet vous garantit la transparence et la souplesse d'une restitution simple, équitable et sans souci.

La restitution, une étape clé.

Étape finale du déroulement d'un contrat de location longue durée, la procédure de restitution du véhicule est un acte décisif dont le locataire est l'unique responsable.

En effet, la restitution détermine et certifie :

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



I – Préparer la restitution : une étape indispensable

1. Avant la restitution : une check-list... pour ne rien oublier !

Le véhicule doit être restitué dans un état standard, ce qui implique de procéder à plusieurs vérifications préalablement à sa restitution. Le locataire doit notamment s'assurer que :

Les éventuelles remises en état nécessaires ont été effectuées.

Tout véhicule présentant une panne ou un dysfonctionnement ne pourra pas faire l'objet d'une restitution (les standards attendus sur les principaux points de contrôle sont indiqués en page 7 de ce guide).

En cas d'accident, de vandalisme ou d'impact sur le pare-brise, pensez à effectuer une déclaration auprès de votre compagnie d'assurance et faites procéder aux réparations de votre véhicule dans le respect des normes constructeur avant la restitution.

Le véhicule est propre (intérieur et extérieur)

Le véhicule est à jour des opérations d'entretien préconisées par le constructeur

Le contrôle technique a été effectué (le cas échéant)

Les pneumatiques sont identiques à ceux de la monte d'origine, ou à défaut, ont les mêmes dimensions et caractéristiques techniques que ceux de la monte d'origine.

A noter : si le véhicule restitué est équipé de pneumatiques hiver, il est obligatoire que les pneumatiques été ou mixtes de la monte d'origine soient également restitués dans un état d'usure conforme à celui indiqué en page 8 de ce guide.

Toutes les données personnelles enregistrées à bord du véhicule ont été effacées (GPS, multimédia, ordinateur de bord, etc.) conformément aux indications données dans la notice d'utilisation du véhicule.

2. Organisation du « rendez-vous restitution » avec l'inspecteur

Le « rendez-vous restitution » Alphabet vous garantit une restitution de votre véhicule en toute tranquillité.

L'inspection du véhicule, effectuée en présence du conducteur, est réalisée par un prestataire indépendant chargé d'établir le procès-verbal de restitution du véhicule.

a) La prise de rendez-vous

Votre conducteur devra :

- Identifier la concession où s'effectuera la restitution
- Contacter notre prestataire pour fixer la date et le lieu du rendez-vous restitution :



par Internet sur :
www.alphabet.fr/restitution



ou via **AlphaGuide** dans la section Aide :
« Prendre un rendez-vous restitution »

(Le véhicule est identifié grâce à son numéro d'immatriculation).

b) Le jour de la restitution

Les éléments suivants devront être remis à l'inspecteur :

- L'original du certificat d'immatriculation (s'il a été fourni au conducteur)
- La clé principale et son double
- La(es) carte(s) carburant ou de recharge électrique (si applicable)
- Le badge de télépéage (si applicable)

Tout élément manquant sera facturé.



Déroulement du « rendez-vous restitution »

Le prestataire indépendant procède à l'inspection du véhicule et notifie tous les éventuels dommages (localisation, type, réparations nécessaires). Chaque dommage est pris en photo. Il établit ensuite le rapport d'inspection du véhicule. C'est sur la base de celui-ci que sont calculés les éventuels frais de dépréciation du véhicule, pris en compte pour l'élaboration du décompte final.

A noter : en cas d'absence 20 minutes après le début du rendez-vous, celui-ci sera annulé et il vous sera nécessaire d'en planifier un nouveau. Les frais engagés par Alphabet pour ce premier rendez-vous vous seront facturés.



Signature du rapport d'inspection

A la fin de l'inspection, le conducteur signe le procès-verbal de restitution sur la tablette du prestataire indépendant.

En cas de désaccord de la part du conducteur sur les conclusions de l'inspecteur, celui-ci se tient à sa disposition pour expliquer le contenu technique de l'inspection du véhicule. Si malgré ces éclaircissements, des points de désaccord subsistent, le conducteur peut mentionner des réserves sur le rapport d'inspection.

Dans ce cas :

- Le véhicule n'est pas considéré comme restitué,
- Une contre-inspection doit être organisée par vous-même dans les 15 jours calendaires suivant cette première inspection.

La date de restitution effective du véhicule prise en compte sera alors :

- La date de la contre-inspection, si le nouveau rapport d'inspection est validé par le conducteur à l'issue de celle-ci

OU

- La date d'inspection initiale si la contre-inspection invalide le rapport d'inspection initial.

Si aucune contre-inspection n'est réalisée, la date de restitution prise en compte sera celle correspondant à l'expiration du délai de 15 jours suivant l'inspection initiale.

II - Après la restitution :

Un lien vous est communiqué sur votre décompte final, vous permettant de télécharger :

- Le rapport d'inspection
- Les photos des éventuels dommages relevés sur le véhicule
- Le chiffrage des frais de dépréciation appliqués au véhicule, calculés sur la base des éventuels dommages relevés et d'un abattement en fonction du type, de l'âge et du kilométrage de celui-ci.

État Standard du véhicule

Alphabet s'engage sur des valorisations plus simples, plus équitables et plus souples.

Par définition, un véhicule en fin de location est un véhicule usagé. Il est donc fondamental de distinguer un « état standard », relatif à une usure normale, d'une « usure anormale » ou de dommages non réparés qui auraient dû faire l'objet d'une déclaration de sinistre.

La définition de l'état standard d'un véhicule restitué est établie en application de normes établies par Alphabet et précisées dans le présent guide de restitution (ci-après « État Standard Alphabet »).

Dans l'État Standard Alphabet, nous nous engageons à définir le plus précisément possible les usures ou dommages des véhicules qui nous sont restitués. En effet, en cas d'usure anormale, de dommages non déclarés, d'impacts avérés, Alphabet doit déterminer les frais de dépréciation qui ont un impact sur la valeur de revente du véhicule.

État Standard Alphabet :

L'état du véhicule restitué doit permettre son inspection. Le véhicule doit être propre, en état de marche et conforme aux normes du constructeur. La sellerie et les garnitures intérieures (moquettes, surfaces de tableau de bord, revêtements de toit et de portières) doivent être en bon état, en tenant compte de l'âge et du kilométrage du véhicule. Les réparations doivent avoir été exécutées par des professionnels conformément aux préconisations du Constructeur et aux règles de l'art de la profession. S'il est constaté que le véhicule a été accidenté, Alphabet procède au contrôle de la qualité des réparations effectuées (châssis, tôlerie, peintures, organes remplacés).

Tous les documents et équipements d'origine du véhicule doivent être présents lors de sa restitution : clés, télécommandes, casques de lecteur vidéo, CD de GPS, etc. Tout élément manquant donnera lieu à facturation.

Au moment de la restitution, les points considérés ne pas correspondre à la définition de l'État Standard Alphabet du véhicule donnent lieu à facturation. Vous trouverez ci-après les points contrôlés lors de l'inspection.



État standard du véhicule :

Les principaux points de contrôle

Carrosserie et peinture

Légende :



Ce dommage est acceptable et ne donne PAS lieu à des frais de dépréciation



Ce dommage n'est pas acceptable et donne lieu à des frais de dépréciation

Rayures



Rayures superficielles de la peinture qui ne nécessitent aucune réparation et peuvent être éliminées par polissage.



Rayures de plus de 5 cm sur les éléments peints, 10 cm pour les éléments non peints.

Eclats & Ecailllements



3 éclats (sans rouille) maximum présents sur le premier quart avant du véhicule, en considérant que le capot représente tout l'avant du véhicule.



Écaillage de la peinture (suite à une malfaçon de réparation).

Bosses



Petites bosses de moins de 2 mm de profondeur et de moins de 20 mm de diamètre, sans dégât sur la peinture. Un maximum de 2 petites bosses par panneau est acceptable.



Bosse sans dégât de peinture, mais d'un diamètre de plus de 20 mm ou d'une profondeur supérieure à 2 mm. Petites bosses de moins de 2 mm de profondeur et de moins de 20 mm de diamètre, sans dégât sur la peinture, mais dont le nombre est supérieur à 2 par panneau.

Photos non exhaustives et fournies à titre d'exemple ne préjugent pas des inspections qui seront réalisées par le prestataire indépendant lors de la restitution.

Pare-chocs, baguettes et moulure de protection latérale

Eclats, déformations, casses et fentes



Éclats dus à des gravillons n'affectant pas l'aspect visuel normal.



Baguettes, moulures de protection et pare-chocs déformés, cassés, fendus, entaillés ou mal fixés à la carrosserie.

Rayures



- Rayures superficielles sur un pare-chocs peint pouvant être supprimées par un polissage.
- Tâches de peinture pouvant être enlevées par polissage.
- Rayures inférieures à 5 cm de long.



Rayures supérieures ou égales à 5 cm de long et/ou arrachement de matière de plus de 2 cm de large.

Rétroviseurs extérieurs

Rayures



Rayures sur rétroviseurs non peints (noirs)



- Rayures sur rétroviseurs de plus de 5 cm de long
- Égratignures de plus de 3 cm de long par 0,5 cm de large.

Photos non exhaustives et fournies à titre d'exemple ne préjugent pas des inspections qui seront réalisées par le prestataire indépendant lors de la restitution.

Roues et pneumatiques

Rayures jantes



Les roues et les enjoliveurs doivent être en bon état. Un dommage sur une jante alliage est accepté à condition que la ou les entailles mesurent moins de 10 cm sur le bord et moins de 3 cm sur les bâtons.



Déformation visible ou rayures mesurant plus de 10 cm sur les bords de jante ou 3 cm sur les bâtons.
Enjoliveurs manquants, cassés ou non d'origine.

Usure



Pneumatiques différents des spécifications d'origine.



Usure du pneu supérieure à 60 % (soit une épaisseur restante strictement inférieure à 4,2 mm).



Entailles, déchirures et corps étrangers sur les flancs.



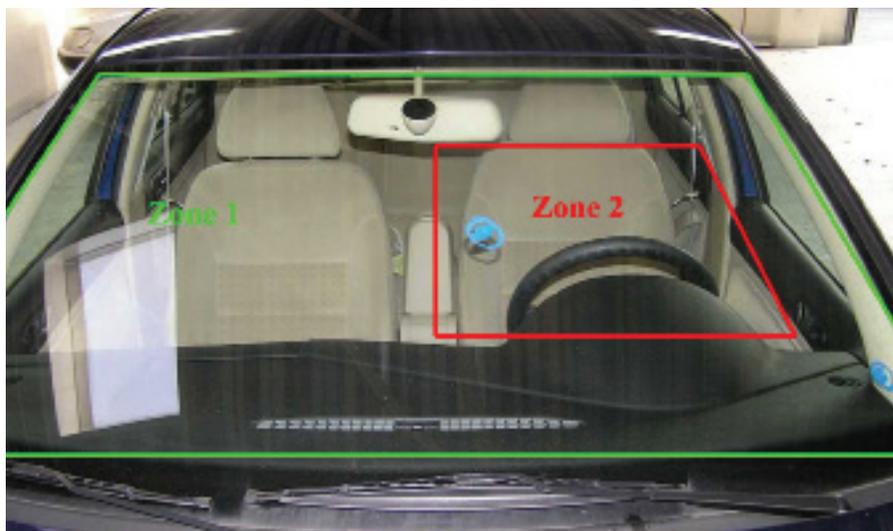
Réparation d'un pneumatique sur le flanc.

Photos non exhaustives et fournies à titre d'exemple ne préjugent pas des inspections qui seront réalisées par le prestataire indépendant lors de la restitution.

Vitres et feux

Dégâts sur pare-brises

Les vitres et tous les éléments vitrés ayant subi un dommage doivent avoir été réparés ou remplacés. Le pare-brise est divisé en 2 zones distinctes :



- **Zone 1** : hors champ vision conducteur
- **Zone 2** : dans le champ de vision conducteur

Le tableau ci-dessous indique les réparations à effectuer en fonction de la zone concernée et du type d'impact :

Type d'impact	Zone 1	Zone 2
Impact seul	Réparation	Remplacement
Impact + fissures	Remplacement	Remplacement
Fissure	Remplacement	Remplacement
Cratère d'impact	Remplacement	Remplacement

Eclats, rayures



Pare-brise ou toute surface vitrée cassée ou fêlée. Rayures sur surface vitrée.



Rayure ou casse sur un optique à la hauteur du faisceau lumineux.

Fêlures, rayures ou trous sur les feux de route.

Photos non exhaustives et fournies à titre d'exemple ne préjugent pas des inspections qui seront réalisées par le prestataire indépendant lors de la restitution.

Habitacles

Propreté



Taches permanentes et trous dans la sellerie.



Habitacle sale nécessitant un nettoyage ou une réparation.

Brûlures, éraflures



Déchirures ou éraflures des matériaux quels qu'ils soient à l'intérieur du véhicule.

Brûlures de cigarettes, trous supérieurs à 2 mm de diamètre sur les revêtements intérieurs : un forfait est appliqué par dommage constaté.

A noter : il est de l'appréciation du prestataire indépendant de chiffrer le remplacement de l'élément compte tenu de l'intensité des dommages.

En cas de présence de trous dont le diamètre est supérieur à celui d'une pièce de 2 €, l'élément doit être remplacé.

Autres frais

Au moment de la restitution, des frais seront appliqués dans les cas suivants :

– **Non-respect du rendez-vous pris avec un inspecteur** : acturation de 125 € HT

– **Absence du certificat d'immatriculation au moment de la restitution**
(dans le cas où l'original vous a été remis lors de la livraison du véhicule)

– **Absence du double de clés :**

- Véhicule standard : forfait de 149 € HT

- Véhicule premium ou système spécifique (ex : carte) : forfait de 199 € HT

– **Absence du CD ou DVD du système de navigation :**

- Véhicule standard : forfait de 145 € HT

- Véhicule premium : forfait de 195 € HT



Grille d'abattement Alphabet en vigueur au 1^{er} Janvier 2022

Grille d'abattement Alphabet sur les réparations de tôlerie et peinture

Tarif en vigueur au 01/01/2022
Pourcentages et montants révisibles annuellement.

VP-VF	12 mois	24 mois	36 mois	48 mois et +
30 000 km	10 %	15 %	20 %	25 %
60 000 km	15 %	20 %	25 %	30 %
90 000 km	20 %	25 %	30 %	35 %
120 000 km	25 %	30 %	35 %	40 %
150 000 km et +	30 %	35 %	40 %	45 %

VU	12 mois	24 mois	36 mois	48 mois et +
30 000 km	15 %	20 %	25 %	30 %
60 000 km	20 %	25 %	30 %	35 %
90 000 km	25 %	30 %	35 %	40 %
120 000 km	30 %	35 %	40 %	45 %
150 000 km et +	35 %	40 %	45 %	50 %

NB : Certains éléments ne sont pas soumis à abattement : sellerie, garnitures intérieures, vitrages, optiques, clés, pneumatiques, accessoires manquants, brin d'antenne, CD de navigation.

Autres éléments

- Pneumatiques :
Base contrat de location initial. Est considéré comme usé un pneumatique dont l'usure est supérieure ou égale à 60 %
- Nettoyage intérieur : non facturé hors état impropre à la vente (forfait de 99 € HT).



Rachat du véhicule par le collaborateur

Rachat du véhicule

Les avantages pour le conducteur :

- C'est un véhicule qu'il connaît bien, dont il a été le seul conducteur,
- Le prix proposé par Alphabet est très avantageux, sensiblement inférieur aux tarifs pratiqués sur le marché des véhicules d'occasion,
- Le conducteur bénéficie d'un traitement prioritaire et de démarches simples, claires, rapides.

Les avantages pour votre entreprise :

- Aucune démarche liée à la restitution du véhicule et à l'inspection,
- Aucuns frais de dépréciation.

Une procédure d'acquisition simplifiée

1. Un formulaire de rachat est disponible sur www.alphabet.fr ou auprès de votre chargé de clientèle Alphabet.
2. Après avoir rempli le formulaire, le conducteur doit le faire valider à son responsable de parc puis l'adresser au chargé de clientèle Alphabet concerné.
3. Une proposition de prix est établie et est envoyée au conducteur sous 48 heures.
4. Si la proposition lui convient, il doit confirmer sa décision de rachat par courrier électronique à ventes.conducteurs@alphabet.com

A savoir :

Une fois le véhicule restitué, il n'est plus possible d'effectuer une demande de rachat.



Pour toute demande d'information complémentaire concernant la restitution de votre véhicule, n'hésitez pas à nous contacter :

Alphabet France
Service restitution VO

3 rue Denis Papin
Z.I. de la Vigne-aux-loups
91380 Chilly-Mazarin
Tél. : + 33 (0)1 69 10 78 00
Fax : + 33 (0)1 69 10 78 17

Adresse email pour véhicules toutes marques :
centre.vo@alphabet.com

Adresse mail pour véhicules de marques BMW et MINI :
restitutions.bmwmini@alphabet.com

Consultez notre site internet : **www.alphabet.fr/restitution**

Alphabet France

Adresse 5, rue des Hérons, Montigny-le-Bretonneux - CS 40752 - 78 182 Saint-Quentin-en-Yvelines Cedex **Téléphone** +33 (0)1 49 04 91 00

Email alphabet.france@alphabet.com

www.alphabet.fr