



Guide de Restitution

Motos et Scooters



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 important.

En effet, elle 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.

Comment faire ?

1. Appeler l'expert pour prendre rendez-vous.
2. Fixer le lieu de rendez-vous. Il peut être, selon les cas :
 - Le garage livreur de votre nouveau véhicule
 - Une concession indiquée par Alphabet
3. Aller au Rendez-vous restitution.

Pour prendre rendez-vous avec l'expert :



0 820 046 486

Service 0,15 € / min
* prix appel



Déroulement d'un rendez-vous restitution

1. Sur place, un procès-verbal de restitution est établi entre le conducteur et l'expert indépendant présent au moment de la restitution.
2. L'expert récupère :
 - Le certificat d'immatriculation du véhicule
 - Le double des clés
 - Tous les accessoires
 - Le procès verbal de restitution rempli et signé
 - Le cas échéant : la carte carburant coupée en deux
3. Sur la base de l'expertise précédente sont ensuite calculés les éventuels frais de dépréciation, pris en compte pour l'élaboration du décompte final.
4. Le véhicule est rapatrié sur notre centre VO.

Le rendez-vous restitution évite tout malentendu après la restitution du véhicule, l'expertise étant réalisée par un expert indépendant en présence du conducteur et du véhicule.

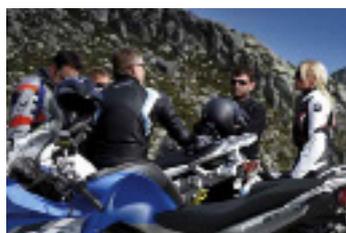
État du véhicule : des règles claires.

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 tel que défini ci-dessous d'une usure anormale ou de dommages non réparés qui auraient dû faire l'objet d'une déclaration de sinistre.

Définition de l'état standard :

L'état standard d'un véhicule à sa restitution est défini dans les termes suivants par Alphabet :

- L'état du véhicule restitué doit permettre son inspection (être suffisamment propre). Le véhicule doit être en état de marche et conforme aux normes du Constructeur.
- La sellerie, les carénages, la garniture et le tableau de bord 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 dans les règles de l'art. S'il est constaté que le véhicule a été accidenté, le loueur procède au contrôle de la qualité des réparations effectuées.
- Tous les documents et équipements d'origine doivent être présents lors de la remise du véhicule : clés, télécommandes, CD, DVD ou Carte SD de GPS, etc. Tout élément manquant donnera lieu à facturation.



Les points suivants sont considérés ne pas correspondre à la définition de l'état standard du véhicule et donnent lieu à facturation :

1. Carénage et peinture

- Les éraflures de plus de 30 mm qui ne peuvent pas être éliminées par un polissage.
- Les bosses de plus de 20 mm de diamètre (pièce de 1€) et/ou plus de 2 mm de profondeur, ou présentant une dégradation de la peinture.
- Les éraflures (sans rouille) inférieures à 30 mm, si leur nombre est supérieur à 2 par élément de carénage.
- Les petites bosses (inférieures à 20 mm) si leur nombre est supérieur à 2 par élément de carénage.
- Les dépôts naturels/industriels/chimiques, objets étrangers et/ou autres formes de pollution qui rendent nécessaire une nouvelle projection de peinture.
- Les éclats dus à des gravillons, en cas de dégradation de la peinture et corrosion de l'élément.
- Toute bosse ou éraflure avec formation de rouille.
- Les dégâts causés par la grêle.
- Les autocollants, marquages et peintures publicitaires.
- Les pièces défectueuses, cassées ou manquantes (par ex. porte-bagages, pièces en plastique, feux anti-brouillard, essuie-glaces, plaques d'immatriculation, logos de marques...).
- Les antennes ne doivent jamais être démontées.

2. Rétroviseurs

- Les rétroviseurs latéraux cassés arrachés ou mal fixés.
- Les mécanismes défectueux (électriques, lumineux...).

3. Roues et pneumatiques

- Les jantes qui ne sont pas conformes à celles fournies lors de la livraison du véhicule.
- Toute déformation visible d'une jante (exemple : choc avec un trottoir).
- Les rayures sur les jantes de plus de 30 mm de longueur et/ou de profondeur supérieure à 1 mm.
- Les pneumatiques différents des pneumatiques de la monte d'origine, ou des pneumatiques de dimensions et de

caractéristiques techniques non conformes à ceux montés d'origine .

- Les entailles, déchirures et corps étrangers sur les flancs.
- Les pneumatiques dont l'usure est supérieure à 50% c'est-à-dire la profondeur des rainures est inférieure ou égale à 2 mm, la mesure étant effectuée au milieu de la bande de roulement.

4. Toutes surfaces vitrées et feux

- Un saut de vent ou bulle haute cassé ou fêlé.
- Les rayures de plus de 30 mm situées dans le champ de vision, si leur nombre est supérieur à 2.
- Les dommages causés par des gravillons ou autres déformations situées dans le champ de vision.
- Les dommages causés par des gravillons ou autres déformations situées en dehors du champ de vision, si le nombre de dommages est supérieur à 2.
- La présence de fissures, rayures ou trous sur les feux de route et/ou feux anti-brouillard, influençant l'apparence du véhicule ou l'efficacité de l'éclairage (feux refusés aux tests de mise en circulation).

5. Sellerie/Tableau de bord

- Les déchirures ou éraflures des matériaux, quels qu'ils soient.
- Les brûlures de cigarette.
- Les taches permanentes, quels que soit le matériau.
- Véhicule sale nécessitant nettoyage ou réparation.
- Les trous de montage sur les éléments du tableau de bord.

6. Autres

- Les pièces défectueuses, cassées, détériorées ou manquantes.
- Absence :
 - Documents légaux et papiers officiels.
 - Certificat d'immatriculation, carnet d'entretien complété, notice d'utilisation.
 - Codes de sécurité, anti-démarrage, clé, radio et carte SD de GPS.
 - Clés et double des clés ou cartes livrées d'origine.

Évaluation des frais de dépréciation par Alphabet.

Suite à l'établissement et à la signature du procès-verbal de restitution, le calcul des frais de dépréciation est effectué par un expert indépendant.



Achat du véhicule par votre collaborateur à l'issue du contrat de location.

Les avantages pour lui.

- 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.
- Il bénéficie d'un traitement prioritaire et de démarches simples, claires, rapides.

Les avantages pour vous.

- Zéro démarche liée à la restitution du véhicule et à l'expertise.
- Zéro frais de dépréciation.

Une procédure de rachat simplifiée.

1. Votre collaborateur télécharge le formulaire de rachat disponible dans l'espace conducteur sur www.alphabet.fr
2. Il remplit ce formulaire, puis le fait valider par son responsable de parc.
3. Il adresse le formulaire à l'adresse : centre.vo@alphabet.com
4. Une proposition de prix est établie et lui est envoyée sous 48 heures.
5. Si la proposition lui convient, votre collaborateur en informe Alphabet par courrier électronique à l'adresse : centre.vo@alphabet.com
Une confirmation de vente lui sera alors transmise, détaillant les modalités de la transaction.



Rendez-vous restitution

0 820 046 486 Service 0,15 € / min
* prix appel

Service restitution VO

23 rue Denis Papin
Z.I. de la Vigne-aux-loups
91380 Chilly-Mazarin
Tél. : + 33 (1) 69 10 78 09
Fax : + 33 (1) 69 10 78 17

Alphabet France

Adresse

Immeuble Atria

1 Avenue Edouard Belin

92566 Rueil-Malmaison Cedex

FRANCE

Tel +33 (0)1.49.04.91.00

Fax +33 (0)1.49.04.91.39

Email alphabet.france@alphabet.com

www.alphabet.fr