

**VOLKSWAGEN  
FINANCIAL SERVICES**

THE KEY TO MOBILITY

VOLKSWAGEN LOSCH FINANCIAL SERVICES



Des lignes claires – dès le départ.

**Évaluation de l'état du  
véhicule à sa restitution.**

**VOLKSWAGEN  
FINANCIAL SERVICES**

THE KEY TO MOBILITY



## La restitution en quelques mots

La confiance est la base de toute relation. Cela s'applique aussi bien pendant la durée du contrat et à la fin de la relation contractuelle. Avec Volkswagen Losch Financial Services, vous avez choisi un partenaire fiable en qui vous pouvez avoir confiance. Transparence, équité et efficacité sont nos principes fondamentaux concernant la reprise de votre véhicule. Pour rendre ce processus simple pour vous, nous travaillons avec des professionnels qui réalisent l'inspection du véhicule en votre présence.

En principe, les véhicules doivent être restitués en fin de contrat de leasing avec les clés et tous les documents remis (par exemple certificat d'immatriculation partie I, carnet d'entretien, etc.) au concessionnaire qui a fourni le véhicule ou à un endroit de restitution défini au préalable.

À la restitution, le véhicule doit se trouver dans un état correspondant à l'âge et au kilométrage conforme au contrat, sans dommages et conforme aux réglementations de sécurité de circulation et de fonctionnement.

Les dommages qui sont facturés proportionnellement peuvent être facturés jusqu'à 100 % dans le cas particulier de dommages graves. Des dommages consécutifs tels que des dommages sur le boîtier de direction ou sur les jantes sont facturés. Des dommages qui peuvent être réparés par « Smart Repair » sont facturés à 100 %.



# Votre satisfaction est notre priorité

La connaissance des experts vous permet de profiter des avantages suivants :

## Objectivité

Des experts spécialistes.

## Transparence

L'inspection sera faite devant vous comme l'exige la procédure.  
Vous recevrez une copie du rapport d'inspection qui donne un aperçu du rapport final.

## Traçabilité

Chaque restitution sera documentée et détaillée.

## Expérience

L'inspection des experts est disponible à votre intention.



# La restitution du véhicule en 5 étapes

## 1. Contact

Vous serez avertis de l'expiration du contrat et des options de restitution environ quatre à six mois avant la date de restitution du véhicule.

## 2. Prise de rendez-vous

Vous serez contactés environ quatre semaines avant l'expiration du contrat pour prendre rendez-vous pour la restitution du véhicule.

## 3. Confirmation de rendez-vous

Vous recevrez alors confirmation du rendez-vous.

## 4. Restitution du véhicule

Il vous incombe de désigner la personne qui reconduira le véhicule au lieu convenu (le RDV peut être annulé ou reporté gratuitement jusqu'à deux jours ouvrables avant la date de restitution prévue).

## 5. Rapport d'inspection

Vous recevrez une copie du compte-rendu de l'inspection finale de restitution.



# La restitution du véhicule et l'expertise

Lorsque le véhicule est restitué, une distinction doit être faite entre les signes d'usure concordant avec le kilométrage (état acceptable) et les dommages (état inacceptable).

Les dommages dus à une mauvaise utilisation ou à une usure excessive du véhicule sont facturés.

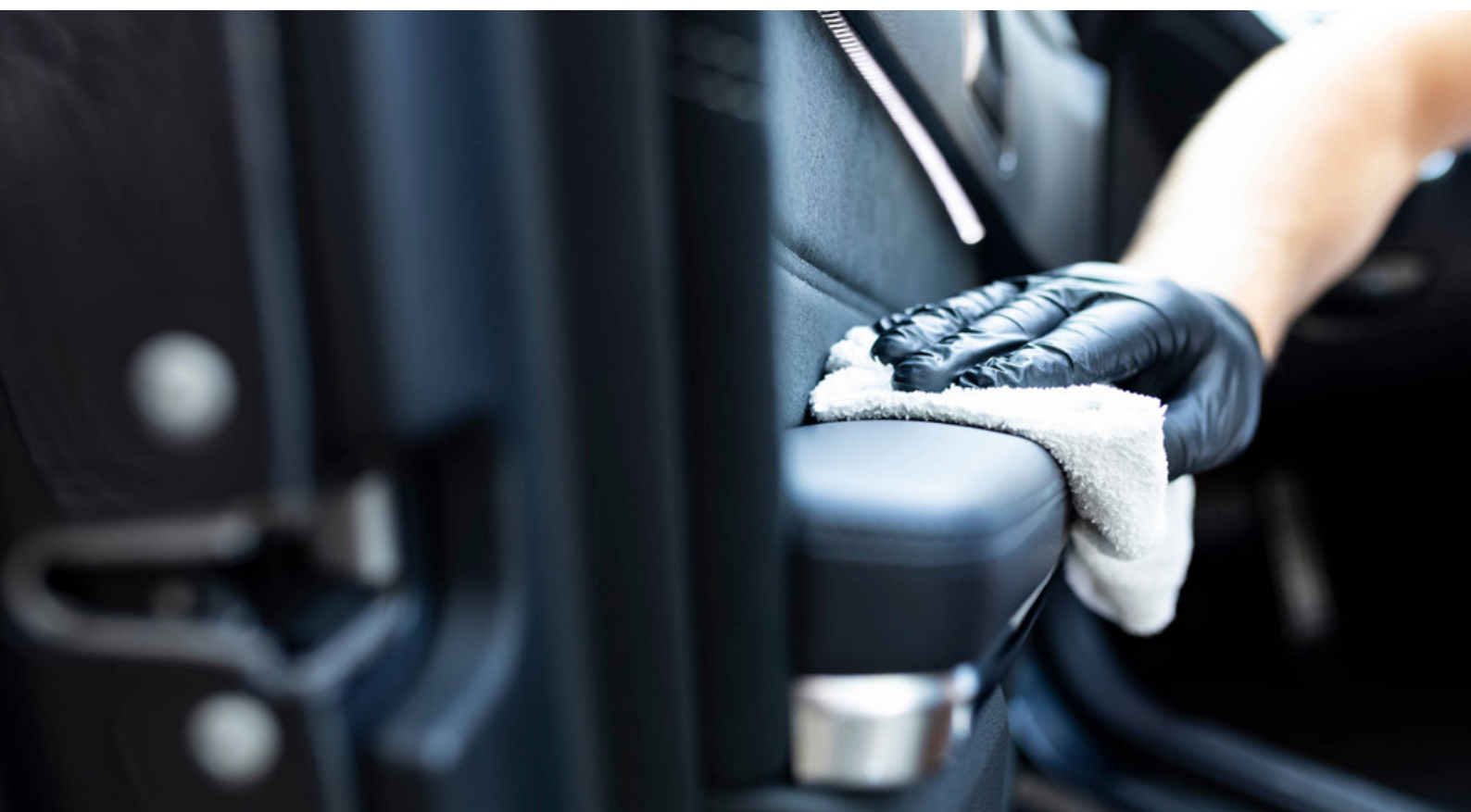
## ✓ ÉTAT ACCEPTABLE

Le véhicule présente des signes d'usure normale, sans incidence sur son aspect général.

## ✗ ÉTAT INACCEPTABLE

Le véhicule présente des signes de dommages dus à une usure excessive, qui nuisent à son aspect général et/ou ont des incidences techniques. Cela englobe également les dommages accidentels, par exemple les dommages résultant de l'action de forces extérieures soudaines et directes, tels que les déformations de la carrosserie et les pare-chocs, ainsi que des essieux et du moteur.

L'âge et le kilométrage sont pris en considération pour calculer l'usure supérieure à la moyenne.



# Checkliste de la restitution du véhicule

## Points clé :

- Pneus et jantes
- Guide d'utilisation
- Livre de bord
- Clés et doubles
- GPS et carte SD
- Clé de réservoir
- Certificat d'immatriculation
- Roue de secours ou compresseur et produit anti-crevaison
- Outils

Volkswagen Losch Financial Services se réserve le droit de facturer les documents, composants ou équipements supplémentaires manquants. Les images des pages suivantes donnent un aperçu détaillé de l'état dans lequel nous attendons un véhicule lors de sa remise.



# Vitres et phares

## Critères d'évaluation

### Acceptable

- éraflures superficielles mais sans formation de fissures, ni d'infiltration d'eau
- Petits éclats jusqu'à 2 mm situés hors du champ de vision du conducteur
- Jusqu'à dix éraflures légères et superficielles sur le pare-brise ne gênant pas la vue du conducteur et ne dépassant pas 10 mm, et éclats sans formation de fissure
- Petits éclats jusqu'à 2 mm situés hors du champ du conducteur
- Légères éraflures sur les vitres latérales et arrière et ne dépassant pas 100 mm
- Autres dommages sans incidence sur la sûreté ou le bon état de marche du véhicule

### Non acceptable

- Feux endommagés / cassés
- Supports cassés avec infiltration d'eau
- Interférences avec le fonctionnement de l'éclairage
- Pare-brise et feux endommagés (par exemple craquelures, fissures, points aveugles ou éclats avec formation de fissures)
- Eraflures ou éclats irréparables sur l'ensemble de la surface vitrée (par exemple, de 100 mm à partir du bord de la vitre et/ou dans le champ de vision du conducteur
- Rétroviseur cassé ou vitre de la cloison de séparation cassée
- Dommage constituant un risque pour le bon état de marche du véhicule
- Boîtier du rétroviseur endommagé





## Acceptable



- Dégâts de pierre moins importants, sans formation de fissures



- Griffes superficielles

## Non acceptable



- Impacts par jets de pierre (avec formation de fissures)



- Griffe supérieure à 10mm

# Pneus

## Critères d'évaluation

### Acceptable

- Traces de contact mineures sur les flancs des pneus sans dommage pour les pneus proprement dits usure normale du pneu, pour autant que cela respecte les critères contractuels.
- Profondeur minimale du profil des pneus de 6 mm
- Le type et la marque des pneus d'un même essieu doivent être identiques et homologués par le constructeur du véhicule
- La profondeur de la bande de roulement est mesurée à la circonférence entre les rainures de la bande de roulement principale
- Le profil de l'essieu directeur doit être sur l'essieu avant et sur l'essieu arrière, le profil de l'essieu moteur doit être installé sur l'essieu arrière
- Les pneus rechapés ne sont autorisés que sur l'essieu moteur uniquement.

### Non acceptable

- Pneus déchirés
- Déchirures dans le manteau intérieur du pneu
- Modèle de profil de l'axe non droit
- Pneus déformés et plus dans l'axe
- Départ unilatéral des pneus
- Profondeur de profil des pneus inférieur à 6mm
- Pneus dont la dimension a été modifiée à cause de la vitesse
- Plaquettes de freins
- Profondeur de la bande de roulement < 2mm sur les pneus d'été (mesurée à la circonférence entre les rainures de la bande de roulement principale)
- Profondeur de la bande de roulement < 4 mm sur les pneus d'hiver et tous temps (mesurée à la circonférence entre les rainures de la bande de roulement principale)
- Pneus endommagés, par exemple craquelures et déchirures allant au-delà de la base de la rainure de la bande de roulement
- Pneus dont les dimensions et/ou la vitesse nominale et/ou capacité décharge nominale ne sont pas homologuées pour le véhicule
- Pneus usés d'un côté ou dont la bande de roulement présente une usure inégale (ce qui peut nécessiter un réglage du parallélisme, à inclure dans les frais)
- Emplacements lisses et usures en dents de scie
- Tout écart par rapport aux spécialisations du constructeur du véhicule
- Combinaison de pneus été/hiver
- Pneus rechapés
- Pneus antérieurs à la date d'immatriculation du véhicule

## Acceptable



- Pneus été > 2 mm

## Non acceptable



- Entaille latérale



- Légère érosion du matériau sur la bande de frottement

# Planchers et espace de chargement

## Critères d'évaluation

### Acceptable

- Usure ou égratignure due à l'utilisation du véhicule
- Eraflures, grattage et déformation sans altération de la fonction
- Développement d'odeurs dues au transport tant que cela reste conforme à la réglementation
- Légères bosselures dont le diamètre ne dépasse pas 40 mm dans les parois de l'espace de chargement et /ou cloisons de séparation
- Vitres, portières, fonctionnant toutes correctement
- Aucune pièce manquante
- Tous les travaux concernant les équipements, la carrosserie et de transformation doivent être effectués conformément aux directives de la marque

### Non acceptable

- Fissure
- Modification véhicule
- Déformation des conditions de transport
- Eléments cassés
- Tâches ou retrait de matériaux
- Formation de rouille
- Panneaux manquants
- Autres équipements qui n'ont pas été retirés et ne font pas partie de l'inventaire contractuel
- Trous percés et non colmatés (par exemple à la suite du démontage de systèmes de tri)
- Toile et fixations de bâche endommagées, rayures profondes allant jusque-là toile
- Eléments porteurs déformés (par exemple passage de roue sur plus de 100cm<sup>2</sup>)



## Acceptable



- Usure du sol liée à l'utilisation

## Non acceptable



- Déformation



- Petites rayures



- Cadre cassé

# Vernissage et peinture, carrosserie

## Critères d'évaluation

### Acceptable

- Eraflures sur les surfaces peintes pouvant être gommées par meulage et ponçage par exemple autour des poignées de portière
- Effets de salages des routes sur les passages de roues, tâches de goudron et état de la peinture correspondant à une bonne utilisation des installations de lavage
- qui ne vont pas jusqu'à la couche de base : s'il a deux couches de peinture, la couche de base doit en principe être intacte
- Eclats concordant avec le kilométrage : diamètre maximum de 2 mm par éclat
- Légères éraflures et traces de peinture sur la galerie de toit à proximité des points de fixation et d'ancrage
- Eraflures de la peinture < 20 mm sur les arêtes de portière
- Les légères bosselures qui se forment dans des conditions normales d'utilisation
- Sont admises tant que la peinture ne doit pas être restaurée
- Les bosselures d'une profondeur d'environ 1 mm et d'un diamètre ne dépassant pas 20 mm sans incidence sur la peinture sont considérées comme acceptables jusque 2 bosselures par élément

### Non acceptable

- Retouches de la peinture non professionnelle (exemple : différences de couleur visibles)
- Surfaces peintes attaquées par des dépôts d'origine industrielle /chimique ou d'autres formes de dommages superficiels tel que des traces de glue
- Peinture abîmée jusque niveau de la couche d'apprêt ou de base du métal et qui nécessite que la surface concernée soit repeinte
- Corrosion irréparable
- Peinture abîmée et différences de couleur dues à des autocollants
- Peinture écaillée lors de l'arrachage d'autocollants
- Petits éclats proches les uns des autres (hors carénage avant) à raison de plus de 5 par surface de 10\*10 cm
- Peinture abîmée et éraflures sur les rails de toit > 50 mm sur toute la Surface
- Déformation et dommages
- Dommages dus à la grêle
- Réparations préalables non professionnelles n'ayant pas été effectuées dans le respect des spécifications du constructeur, au moyen d'un produit de colmatage ou par remplacement de pièces de la carrosserie par des pièces qui ne sont pas homologuées pour le modèle du véhicule
- Dommages anciens et accidentels de toute nature mal ou non réparés
- Plus de 2 bosses sur un même élément de la carrosserie
- Résidus encore présents après retrait d'un autocollant

# Toit et aileron de toit

## Critères d'évaluation

### Acceptable

- Légères dents de scie de profondeur  $< 1$  mm et 10 mm de diamètre
- Egratignures sur la surface de la plaque qui est éliminée par le travail de ponçage et de polissage

### Non acceptable

- Dents de scie  $> 1$  mm et pénétration  $> 20$  mm
- Dommages de la grêle
- Réparations faites par des non-professionnels ou ateliers agréés
- Adhésif
- Fissures importantes

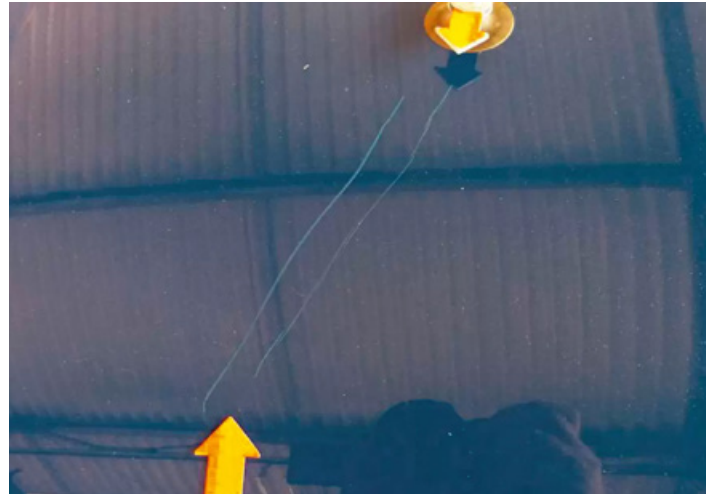


## Acceptable



- Impact de pierres  $\leq 2$  mm

## Non acceptable



- Peinture abîmée



- Léger dégat de peinture sur le bord de la porte



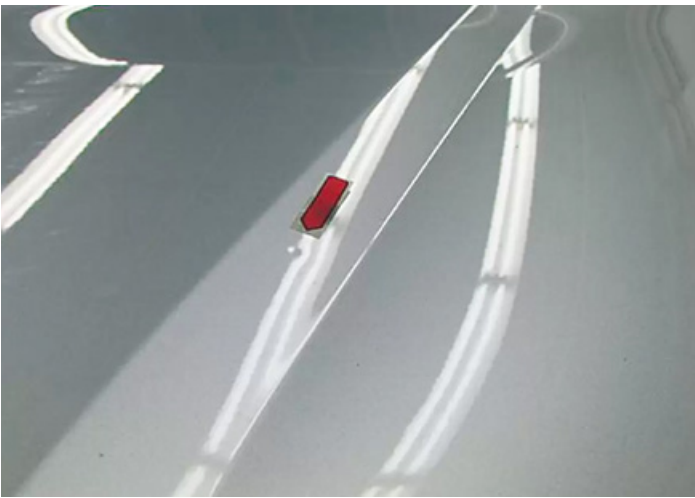
- Petits éclats proches les uns des autres à raison de plus de 5 par surface de 10\*10 cm



## Acceptable



- Bosse mineure

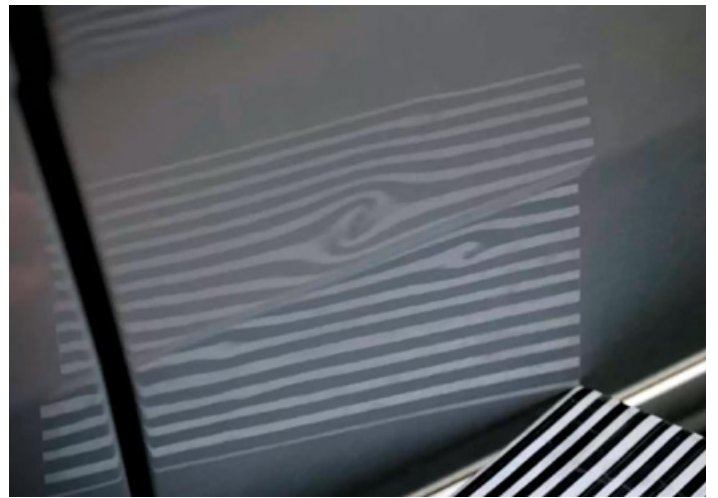


- Bosse inférieure à 20mm

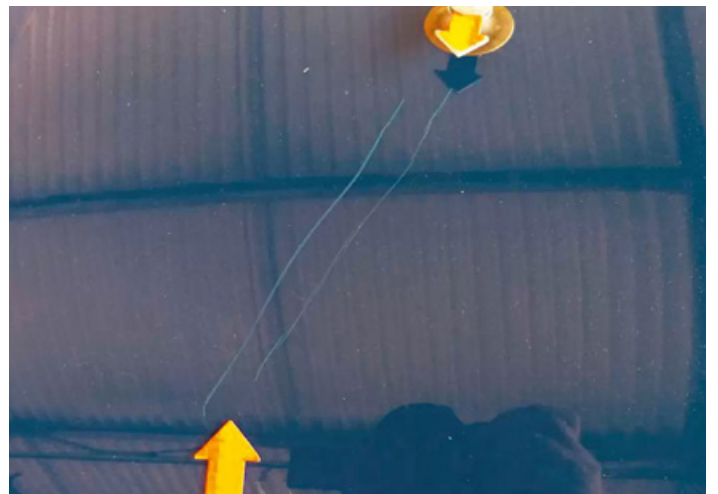
## Non acceptable



- Déformation importante



- Plus de 2 bosses par élément de carrosserie



- Endommagement de la peinture de base

# Jantes

## Critères d'évaluation

### Acceptable

- Légère corrosion ou dégradation de la peinture
- Egratignures ou dommages sur les jantes si non retrait de matériaux
- Légères éraflures et/ou égratignures <20 mm sur la jante mais sans usure du matériau
- Egratignures ou éraflures de moins de 100 mm de longueur sur les enjoliveurs

### Non acceptable

- Déformation des jantes
- Dommages des jantes (bordures des trottoirs)
- Dommages de corrosion ou dépôt
- Retrait de matériaux des jantes
- Fêlures, fractures des jantes
- Différence d'état du véhicule par rapport à son état à la livraison
- Joue de jante déformée
- Jantes et enjoliveurs abimés
- Rayures supérieures à 20 mm
- Usure importante des jantes
- Jantes fêlées
- Enjoliveurs manquants ou qui ne sont pas d'origine



## Acceptable



- Légères rayures sans enlèvement de matière



- Légères rayures

## Non acceptable



- Endommagement du rebord de la jante



- Endommagement de l'enjoliveur



## Acceptable



- Légère griffe



- Signes d'usure normale

## Non-acceptable



- Forte salissure des tissus



- Trou dans le siège

# Moteur

## Critères d'évaluation

### Acceptable

- Usure normale sans incidence sur les autres fonctions (défauts acceptés lors de l'inspection principale)
- Légères traces d'huile sur les pièces, sans égouttement

### Non acceptable

- Egouttement et/ou fuite de liquide
- Manchons d'arbre de transmission en mauvais état
- Pièces du châssis en mauvais état (exemple : ressorts cassés)
- Bruits anormaux au niveau du moteur, de la boîte de vitesses, du turbo compresseur ou du châssis
- Moteur, boîte de vitesse, turbo compresseur ou châssis défectueux ou endommagé
- Usure excessive du système de freinage (exemple : au-delà de l'usure recommandée par le constructeur, entaille > 3 mm de profondeur, fissures dans le disque de frein)



## Acceptable



- Salissure dite normale

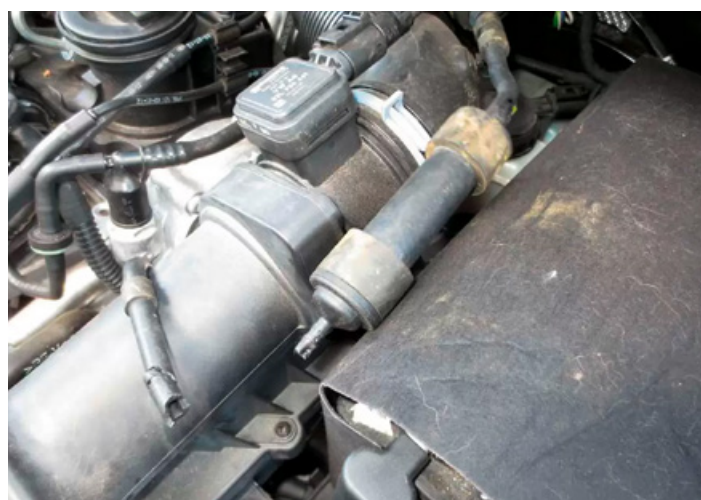


- Traces d'utilisation normale

## Non acceptable



- Tapis isolant endommagé



- Dommages causés par des rongeurs

## Acceptable



- Humidité de l'huile

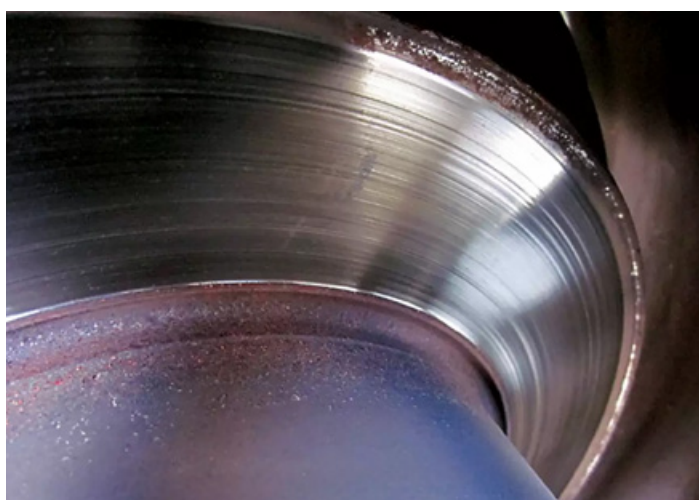


- Disque de frein en état correct

## Non acceptable



- Fuite d'huile



- Disque de frein usé





# Pare-chocs et carénage de pare-choc

## Critères d'évaluation

### ACCEPTABLE

- Légère usure des garnitures en caoutchouc sur les bandes d'enjoliveur non peintes et les pare chocs n'entraînant pas de déformation visible et durable
- Légère usure de la peinture ou éraflures discrètes n'allant pas jusqu'au matériau de base et mesurant moins de 20 mm de long
- Légère présence de matière et ne pouvant être éliminée par polissage
- Légères bosselures, éraflures et/ou traces d'usures sur le seuil du hayon et/ou marchepieds pouvant se former dans des conditions de chargement et de déchargement correctes et normales

### NON ACCEPTABLE

- Dommages exigeant des pièces de rechange, des réparations ou de la peinture comme les craquelures, les égratignures, la peinture écaillée, les bosselures, le gauchissement et les déformations, ainsi que les réparations non professionnelles
- Capteurs de distance intégrés ou la zone qui les entoure abimée
- Pièces manquantes
- Peinture abimée jusqu'à la couche d'apprêt
- Eraflures > 20mm (> 100 mm pour le seuil du hayon)
- Usure du matériau > 1 mm de profondeur



# Critères d'évaluation pour le bas de caisse.

## Acceptable

- Légères rayures et/ou abrasions sur le revêtement du soubassement.
- Traces d'usure normales (p. ex. légères salissures et dépôts, rouille volante, p. ex. sur le bras de suspension)
- Rouille sur la première couche (peau extérieure) des pièces du système d'échappement
- Absence de fuites

## Non acceptable

- Cassures, rayures importantes, déformations, parties manquantes ou détachées du revêtement de bas de caisse.
- Bas de caisse endommagé
- Tôles de protection défectueuses (par ex. tôles de protection thermique cassées ou fissurées)
- Très fort encrassement et dépôts
- Perforation par la rouille de pièces du système d'échappement
- Défauts d'étanchéité dus à la rouille et/ou à des fissures



## Acceptable



- Rayures légères sur le revêtement du bas de caisse



- Traces d'usure normales

## Non acceptable



- Endommagement du revêtement de bas de caisse



- Bas de caisse enfoncé

## Acceptable



- Abrasion sans enlèvement de matière



- Rayure sur le seuil de chargement

## Non acceptable



- Dommages et cassures



- Endommagement du seuil de chargement

# Maintenance et révision

## Critères d'évaluation

### Acceptable

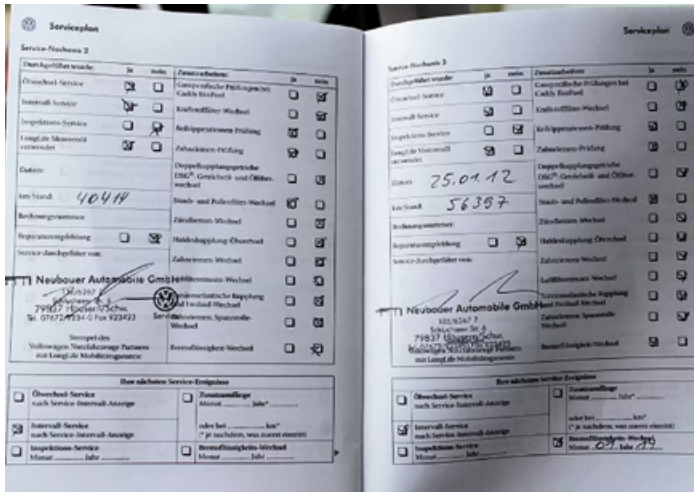
- Inspections faites par le fabricant
- Inspection après les premiers 1 000 km
- Inspection des voyants 6 mois avant la date de retour passé le contrôle technique
- Preuve que la voiture a déjà passé le contrôle technique
- Inspection principale, contrôle des rejets d'échappement et essais légaux valides au moins six mois à partir de la date de restitution
- Usure sans incidence sur la sûreté ou le bon état de marche du véhicule
- Preuve que les révisions et l'entretien ont été effectués intégralement aux intervalles prévus
- Révision et inspection de tous les équipements, de la carrosserie et des conversions

### Non acceptable

- Vidange et révision (inspections) à effectuer selon carnet d'entretien/intervalle de révision spécifié
- Inspection à effectuer pendant le mois de restitution du véhicule ou au bout d'un maximum de 1 000 km
- Dates d'inspection principale, de contrôle des rejets d'échappement et d'inspection légale dépassées à la date de restitution
- Bon fonctionnement des équipements (par exemple climatisation) affecté
- Usure et/ou dommage pouvant entraîner un refus lors de l'inspection principale
- Messages d'erreur de l'ordinateur de bord
- Dates de révision et d'inspection de tous les équipements, de la carrosserie et des conversions dépassées



## Acceptable



- Service effectué

## Non acceptable



- Service < 1.000 km/échéance



- Service > 1.000 km



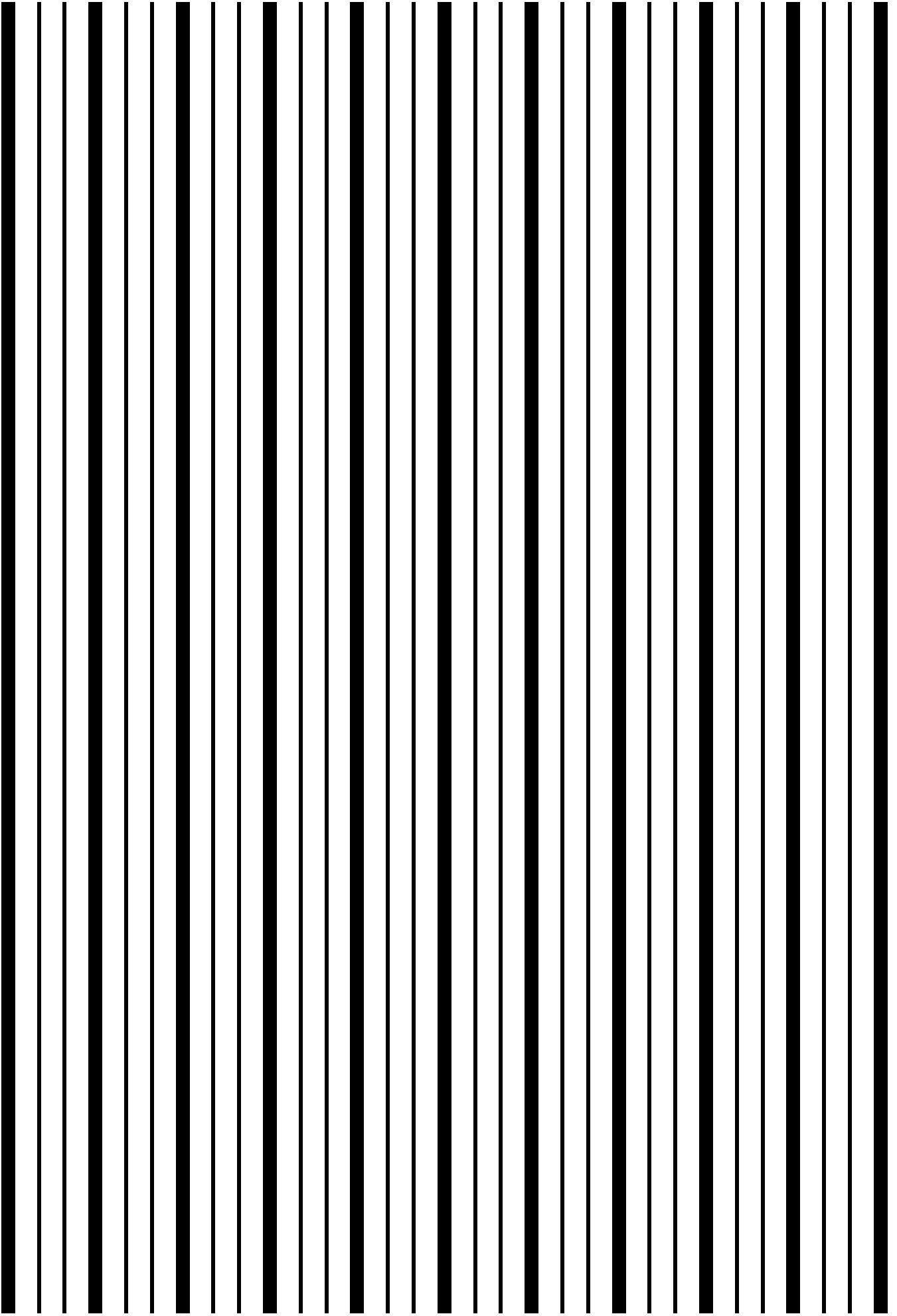
- Message d'erreur du tableau de bord



## Aides d'évaluation des impacts/bosses

Feuille réfléchissante de bosses – Veuillez trouver à la page suivante une feuille réfléchissante de bosses pour détecter et représenter des petites bosses (par ex. dommages de grêle, bosses de parking).





**VOLKSWAGEN  
FINANCIAL SERVICES**

THE KEY TO MOBILITY



**Volkswagen Losch Financial Services S.A.**

5, rue des Joncs

L-1818 Howald/Luxembourg

**Telephone: +352 40 33 33 - 5200**

**[contact@vwlfs.lu](mailto:contact@vwlfs.lu)**

**[www.vwlfs.lu](http://www.vwlfs.lu)**

Version 05/2023