

**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.**



Équité dès le départ

Notre priorité : un leasing équitable. Afin que la restitution du véhicule se passe aussi simplement que possible, nous avons établi des lignes claires et équitables pour l'état du véhicule que nous acceptons au moment de la restitution.

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 %.

Restitution du véhicule – rapide et simple

Pour une restitution du véhicule rapide et simple, nous vous prions de respecter les points suivants avant la restitution : les véhicules doivent avoir été nettoyés puis séchés extérieurement et l'intérieur doit être propre. Tout ce qui n'appartient pas au véhicule doit être enlevé. Aucun décompte ou renvoi n'est effectué pour des pièces qui ne faisaient pas partie de la livraison d'origine.

Des pneus/roues éventuellement inclus dans le contrat de leasing doivent être restitués dans le véhicule, emballés correctement afin d'éviter les dommages. La procédure de reprise est réglementée dans les conditions de leasing et est documentée. Le décompte des dommages est effectué sur base d'un procès-verbal de restitution dressé par le concessionnaire ou d'une évaluation de l'état par un expert indépendant.







Objectivité d'un bout à l'autre

À la restitution, on fait la distinction entre l'usure normale en fonction du kilométrage (état acceptable) et dommages (état non acceptable). Les dommages dus à une utilisation non conforme ou à une sollicitation trop importante du véhicule sont à la charge du preneur de leasing.

État d'utilisation acceptable

Le véhicule porte des traces d'utilisation normale qui n'ont pas d'impact négatif sur l'impression visuelle d'ensemble du véhicule.

État d'utilisation non acceptable

Le véhicule comporte des dommages dus à une usure exceptionnelle qui ont un impact négatif sur l'impression visuelle d'ensemble du véhicule et/ou des répercussions techniques. En font partie les dommages par accident, à savoir les dommages causés sous l'effet d'une force externe soudaine et directe, par ex. déformations de la carrosserie et des pare-chocs, dommages sur les axes et le groupe moteur etc.

Il est tenu compte de l'âge du véhicule et du kilométrage (voir page suivante) lors de la facturation de l'usure exceptionnelle.

Proportionnalité – Facturation en fonction de l'âge et du kilométrage

Plage d'évaluation

Accepté sans facturation

Équipement pneus (page 10)

- Pneus d'été ≥ 4 mm
- Pneus d'hiver au témoin au témoin d'usure hiver
- Pneus quatre saisons au témoin d'usure hiver

Jantes (page 12)

- Traces légères de corrosion
- Rayures légères

Peinture (page 14)

- Rayures légères
- Impacts de jets de pierres dus au kilométrage ≤ 2 mm

Carrosserie (page 16)

- Creux et bosses légers < 1 mm de profondeur et < 20 mm de diamètre

Pare-chocs et baguettes de protection antichocs
(page 18)

- Légère abrasion du caoutchouc
- Légère abrasion de la peinture

Vitres et phares (page 20)

- Dommages qui n'entravent pas la sécurité routière
- Petites rayures légères et impacts de jets de pierres < 2 mm hors du champ de vision panoramique du conducteur

Intérieur et coffre (page 22)

- Usures légères
- Égratignures légères

Intérieur et coffre (page 24)

- Petits trous de perçage, hors du champ de vision

Compartiment moteur (page 26)

- Salissures normales, correspondant au kilométrage

Sous-plancher (page 28)

- Rayures légères et/ou égratignures sur le revêtement du sous-plancher

Transmission (page 30)

- Usure normale sans entrave de facteurs supplémentaires
- Légères humidités d'huile

Entretien et contrôle technique (page 32)

- Entretien fait selon le carnet d'entretien/affichage des intervalles d'entretien
- Validité du contrôle technique le jour de la restitution

Liste de vérification à restitution du véhicule (page 36)

- Pas de pièces de fixation manquantes

Non accepté

Facturation en fonction de l'âge et du kilométrage

- Pneus d'été < 4 mm	P, si aucune prestation de services pneus convenue
- Pneus d'hiver < témoin d'usure hiver	P, si aucune prestation de services pneus convenue
- Pneus quatre saisons < témoin d'usure hiver	P, si aucune prestation de services pneus convenue
	P
- Dommages, mauvais pneus	100 %
- Déformations	100 %
- Dommages de peinture jusqu'à la base	P
- Dommages de peinture par suppression d'autocollants	P
- Dommages de corrosion	P
- Creux et bosses légers > 1 mm de profondeur et > 20 mm de diamètre	P
- Dommages par accident non réparés	100 %
- Dommages de grêle	100 %
- Travaux de réparation non professionnels, qui ne correspondent pas aux exigences du constructeur	100 %
- Traces d'autocollants mal enlevés	100 %
- Dommages	P
- Déformation	P
- Pièces manquantes	100 %
- Dommages tels que fissures ou éclats	100 %
- Dommage des phares	100 %
- Pièces détachées non autorisées	100 %
- Salissures	P, si nettoyage possible
- Dommages	100 %
- Trous de brûlures	100 %
- Trous de perçage dans le champ de vision	100 %
- État originel non restituable	100 %
- Pièces de fixation endommagées ou manquantes	100 %
- Dommage sur des pièces du véhicule à cause de rongeurs	100 %
- Pièces d'habillage endommagées, très rayées ou manquantes	100 %
- Fuites	100 %
- Dommages sur des pièces du groupe motopropulseur	100 %
- Entretien échus selon le carnet d'entretien/affichage des intervalles d'entretien	100 % si aucune révision W&V convenue
- Dépassement des échéances du contrôle technique le jour de la restitution	100 % si aucune révision W&V convenue
- Pièces manquantes selon liste de vérification	100 % (pneus : P/jantes : 100 %)

Équipement pneumatique – Critères d'évaluation

État d'utilisation accepté

- Profondeur de profil minimum pour les pneus d'été : \geq 4 mm
- Profondeur de profil minimum* pour les pneus d'hiver et quatre saisons : témoin d'usure hiver
- La profondeur de profil est mesurée entre les rainures de profil principal sur le contour
- Traces de contact minimales sur les flancs sans dommage du matériel
- Le type et la marque de pneu doivent être identiques par axes et être homologués par le constructeur pour le véhicule



Pneus d'été > 4 mm



Légère abrasion du matériau sur la barre de frottement

* En cas d'intégration de prestations de services de pneus de Volkswagen Losch Financial Services S.A., des profondeurs de profil en dessous du témoin d'usure hiver sont également acceptées dans le cas de pneus d'hiver et quatre saisons, en cas de quotas de pneus encore disponible.



Pneus d'hiver < 4 mm

État d'utilisation non accepté

- Profondeur de profil inférieure à 4 mm pour les pneus d'été (mesurée sur le fond du pneu)
- Profondeur de profil inférieure au témoin d'usure d'hiver pour les pneus d'hiver et quatre saisons (mesurée entre les rainures de profil principal sur le contour), s'il s'agit de roues comprises dans le contrat de leasing ou de roues d'origine
- Dommages des pneus, par. ex. éclatement ou coupures qui dépassent la base du profil
- Pneus avec des dimensions et/ou des indexes de vitesse et/ou index de charge portante qui ne sont pas autorisés pour le véhicule
- Pneus usés d'un seul côté ou usure irrégulière du profil (entraîne une mesure de l'axe dont le coût doit entrer dans le calcul)
- Plaquettes de freins, dents de scie, bruit au roulage
- Tout écart par rapport aux exigences du constructeur du véhicule
- Mélange de pneus d'été/d'hiver ou pneus renouvelés qui ne faisaient pas partie de la livraison
- Dommage sur les flancs des pneus, entailles, manque de matière, hernies, déformations



Flanc de pneu endommagé

Jantes – Critères d'évaluation

État d'utilisation accepté

- Légères marques de corrosion ou surfaces peintes endommagées par le sel d'une étendue de moins de 20 mm < 1 dégât par roue
- Rayures et/ou égratignures légères < 20 mm sur la jante sans abrasion de matériau* , < 1 dégât par roue
- Égratignures et rayures sur les enjoliveurs de moins de 100 mm de longueur, < 1 dégât par enjoliveur



Rayures légères sans abrasion du matériau



Rayures légères sur l'enjoliveur

* Les jantes finition brillante ou avec revêtement en poudre sont exclues de la réparation selon les exigences du constructeur et doivent être remplacées en cas de dommage.



Domage du rebord de jante

État d'utilisation non accepté

- Déformations sur le rebord de la jante
- Dommages de jantes et d'enjoliveurs, par ex. par contacts avec le trottoir *
- Dommages de corrosion et/ou abrasions d'une étendue de plus de 20 mm ou > 1 dégât par roue
- Abrasion de matériau sur les jantes en alliage
- Cassures de jantes
- Cassures et/ou fissures sur les enjoliveurs, enjoliveurs manquants ou pas d'origine
- Écart par rapport à l'état de livraison

* > 20 mm sur jante alu ou > 100 mm sur enjoliveur et/ou plus de 1 dégât par roue



Domage de l'enjoliveur

Peinture – Critères d'évaluation

État d'utilisation accepté

- Rayures superficielles réparables par ponçage et polissage par ex. rayures légères sur les poignées
- Effets du sel sur les roues, éclaboussures de goudron et marques dues au passage dans les stations de lavage
- Rayures légères qui n'atteignent pas la base ; en cas de peinture deux couches sans dommage de la peinture de base
- Dommages par jets de pierres dus au kilométrage jusqu'à une taille maximum de 2 mm de diamètre
- Rayures légères et traces de peinture sur la galerie dans la zone des points de fixation et de support par montage et démontage des galeries de toit (par ex. pour vélos)
- Égratignures de peinture ≤ 20 mm sur les bords de portière



Jet de pierres ≤ 2 mm



Dommages de peinture superficiels sur le bord de la portière



Plus de cinq impacts par 10 x 10 cm



Domage de la peinture de base

État d'utilisation non accepté

- Peintures de réparation antérieures non professionnelles (par ex. différences de couleur visibles) *
- Surfaces attaquées par des précipitations de résidus industriels/chimiques ou autres formes de dommage superficiel comme fientes d'oiseaux corrosives
- Dommages de peinture qui atteignent la base/la peinture de base ou qui ont traversé la tôle et qui requièrent des degrés différents de laquage
- Dommages de peinture pour lesquels la corrosion rend une réparation impossible
- Dommages de peinture par pellicules ou autocollants ou écarts de couleurs voire écaillage de la peinture par décollement
- Petits impacts de jets de pierres de densité importante (exception revêtement frontal), plus de cinq impacts par 10 x 10 cm
- Dommages de peinture et rayures sur la galerie de plus de 50 mm sur toute la zone

* différence de teinte, de structure ou ondulation

Carrosserie – Critères d'évaluation

État d'utilisation accepté

- Des impacts et bosses légers apparus dans le cadre de l'utilisation normale qui n'exigent pas de réparation de peinture sont tolérés, à l'exception des dommages dus à la grêle
- Est encore acceptée une profondeur de 1 mm env. pour un diamètre de maximum 20 mm sans dommages de peinture (jusqu'à maximum deux impacts ou bosses par pièce de construction)
- Maximum de 2 bosses par élément de carrosserie



Impact unique



Impact < 20 mm



Impact creux sur une pièce de carrosserie

État d'utilisation non accepté

- Autres déformations et dommages
- Dommages dus à la grêle
- Réparations antérieures non professionnelles ne correspondant pas aux exigences du constructeur, à l'aide de truelles ou d'éponges ou par remplacement de pièces de carrosserie, des pièces détachées ayant été utilisées qui ne sont pas autorisées pour le modèle *
- Dommages anciens ou par accident de tout type non réparés ou pas professionnellement **
- Plus de deux impacts sur une pièce de carrosserie
- Autocollants enlevés en laissant des traces
- Covering ou lettrage sur le véhicule

* pièces non d'origine constructeur

** réparations non faites selon les standards de la marque



Déformation > 20 mm

Pare-chocs et baguettes de protection antichocs – Critères d'évaluation

État d'utilisation accepté

- Abrasion légère du caoutchouc sur les baguettes et pare-chocs non peints qui n'entraîne pas de déformations visibles et durables
- Abrasion légère de peinture ou rayures (le plus souvent dans les arrondis) mais qui n'atteignent pas la base et ont une longueur inférieure à 20 mm (100 mm pour le seuil de chargement), < 2 par élément
- Léger dépôt de matériau (par ex. d'un autre véhicule) qui peut être éliminé par polissage



Rayure sur la surface peinte



Abrasion légère de peinture



Domages de peinture sur le pare-chocs

État d'utilisation non accepté

- Dommages qui exigent un remplacement, une réparation ou un laquage, par ex. fissures, égratignures, écailllements de peinture, points de pression, tassements et déformations ainsi que réparations mal faites *
- Dommages sur la zone de pose des capteurs de distance intégrés
- Pièces de fixation manquantes
- Dommages de peinture qui atteignent le matériau de base
- Rayures > 20 mm (> 100 mm seuil de chargement) de long
- Plus de 2 rayures ou bosses sur les seuils de portes

* dommages ou déformations



Domages et cassures

Vitres et phares – Critères d'évaluation

État d'utilisation accepté

- Rayures légères superficielles sur le pare-brise qui ne gênent pas le champ de vision du conducteur ainsi qu'impacts de jets de pierres sans fissures ou étoiles
- Petits impacts de jets de pierres jusqu'à 2 mm qui ne se trouvent pas dans le champ de vision du conducteur
- Rayures légères sur les vitres latérales et arrière *
- Autres dommages qui n'influencent pas la sécurité de circulation et de fonctionnement
- Rayures sur les feux par polissage / lustrage

* réparables par polissage / lustrage



Impact par jet de pierre < 2 mm



Rayure légère



Impact par jet de pierre > 2 mm

État d'utilisation non accepté

- Autres dommages sur le parebrise et les phares (fissures, éclats, opacités ou impacts avec fissures)
- Impacts > 2 mm qui se trouvent dans le champ de vision du conducteur
- Impacts irréparables (par ex. au sein d'une zone de 100 mm du bord de la vitre ou dans le champ de vision du conducteur)
- Rayures ou impacts visibles sur les vitres latérales et arrière non réparables par polissage / lustrage
- Bris de rétroviseurs
- Dommages qui influencent la sécurité de circulation et de fonctionnement
- Rayures sur les feux avant ou arrière non réparables par lustrage



Rayure > 10 mm

Intérieur et coffre – Sièges Critères d'évaluation

État d'utilisation accepté

- Effacement de couleur des coussins et de l'habillage intérieur, usure légère des coussins sur les points de contact, ainsi que salissures légères faciles à enlever avec un nettoyage normal
- Rayures et/ou égratignures légères < 20 mm (par ex. derrière les dossiers relevables)
- Abrasion due à l'usure des coussins et de l'habillage

Coffre

- Rayures < 100 mm de long
- < 5 rayures et/ou égratignures qui ne dépassent pas une surface de 10 x 10 cm sur cette surface



Salissure légère



Abrasions légères



Salissure importante des coussins

État d'utilisation non accepté

- Salissures des coussins et de l'habillage qui exigent un nettoyage professionnel
- Absence de nettoyage, présence de déchets et/ou salissures importantes
- Trous et/ou brûlures dans les sièges ou l'habillage ; tous les dommages qui ne peuvent être éliminés que par réparation
- Habillage manquant de l'intérieur ou du coffre, appui-tête et sièges manquants
- Dommages de ceintures de sécurité ou de verrous de sécurité
- Moisissure ou odeurs anormales
- Fissures ou détachements de joints de portières et de clapets
- Dommages sur des pièces de fonctionnement et de fixation qui limitent la fonctionnalité
- Fissures, dommages du plafond ou revêtements au sol (pas de tapis)*
- Dommage sur des parties du véhicules par effet extérieur (rayures ou morsures d'animaux)

Coffre

- Rayures > 100 mm de long
- > 5 rayures et/ou égratignures qui dépassent une surface de 10x10 cm sur cette surface

* déformations, plis, dégâts résultant d'infiltration d'eau



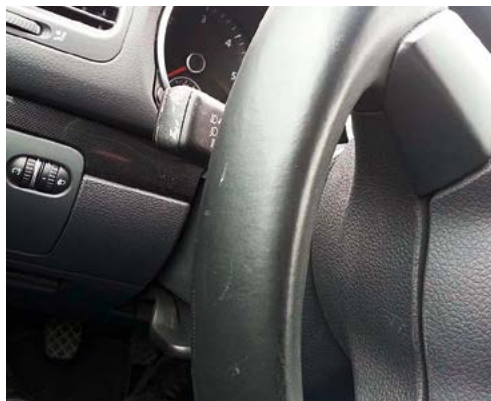
Trou de brûlure sur la housse du siège

Intérieur et coffre – Tableau de bord, console centrale et portes

Critères d'évaluation

État d'utilisation accepté

- Petits trous de perçage qui ne sont pas dans le champ de vision du conducteur ou des passagers (par ex. sur le dessous du tableau de bord)
- Dommages minimes des habillages en plastique
- < 3 dommages sur surface de 100 mm * 100 mm
- Déformation ou rayure sur le volant < 20 mm



Rayure Légère sur le volant



Dommage minime de l'habillage en plastique



Trou de perçage dans l'habillage

État d'utilisation non accepté

- Modifications qui ne permettent plus de revenir à l'état d'origine (par ex. trous de perçage non fermés sur des pièces de carrosserie)
- Trous de perçage dans le champ de vision du conducteur ou des passagers, par ex. sur le tableau de bord, dans la console centrale, dans les habillages de portières etc. (par ex. par installation postérieure de systèmes de navigation portables) *
- Pièces d'habillage très rayées, cassées ou déformées
- Collages des habillages intérieurs (par ex. pièce de monnaie sur la console centrale)
- Équipements supplémentaires non enlevés qui ne font pas partie du leasing
- Rayure ou déformation sur le volant > 20 mm

* y compris sur les baguettes de finition



Rayures et égratignures importantes

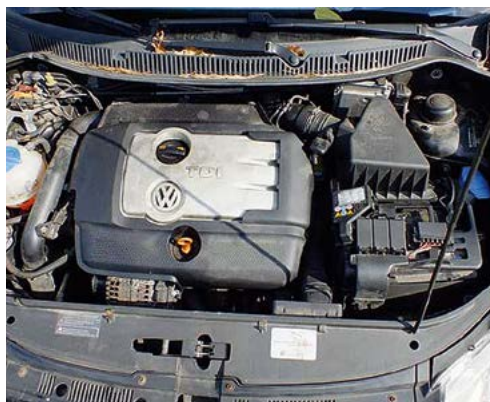
Compartiment moteur – Critères d'évaluation

État d'utilisation accepté

- Salissures/traces d'utilisation normales dues au kilométrage



Salissures normales



Salissures normales



Natte insonorisante endommagée

État d'utilisation non accepté

- Recouvrements (capot ou couvercle) manquent ou sont endommagés
- Natte insonorisante endommagée
- Dommages de parties du véhicule par des rongeurs



Dommages par rongeurs

Sous-plancher – Critères d'évaluation

État d'utilisation accepté

- Rayures ou égratignures légères sur l'habillage du sous-plancher *
- Traces d'utilisation normales (par ex. salissures légères et dépôts, rouille volante sur le bras transversal)
- Rouille sur la première couche (extérieure) de parties du système d'échappement
- Pas de fuites

* non visibles sans soulèvement du véhicule



Rayures légères



Traces d'utilisation normales



Domage de l'habillage du sous-plancher

État d'utilisation non accepté

- Cassures, rayures importantes, déformations, pièces manquantes ou lâches de l'habillage du sous-plancher *
- Tôles de protection abîmées (par ex. tôles thermiques cassées ou déchirées)
- Salissures et dépôts très importants
- Rouille de parties du système d'échappement
- Fuites par rouille et/ou fissures

* et bas de caisse



Tôle thermique déchirée

Groupe motopropulseur – Critères d'évaluation

État d'utilisation accepté

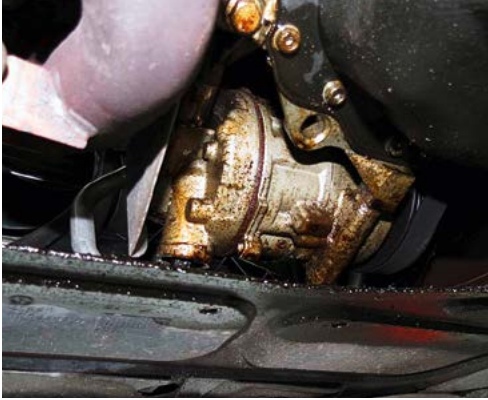
- Usure normale sans dommage de facteurs supplémentaires (vices acceptés lors du CT)
- Légère humidité d'huile des groupes sans formation de gouttes
- Usure du système de freins est supérieure à la limite dépendant du constructeur et du modèle



Humidité d'huile



Disque de freins OK



Fuites d'huile

État d'utilisation non accepté

- Formation de gouttes et/ou perte de liquide (par ex. fuite du moteur)
- Manchettes défectueuses de l'arbre de transmission
- Pièces de châssis défectueuses (par ex. suspensions cassées)
- Bruits inhabituels du moteur, de la boîte de vitesses, du turbocompresseur, du châssis
- Pannes ou dommages du moteur, de la boîte de vitesses, du turbocompresseur, du châssis
- Usure exceptionnelle du système de freins (par ex. en-dessous des limites d'usure dépendant du constructeur et du modèle, rayures > 0,3 mm de profondeur, fissures du disque de frein)
- Transformations ultérieures (par ex. châssis sport, chiptuning)
- Réparations ou installations non conformes



Disque de freins usé

Entretien et contrôle technique – Critères d'évaluation

État d'utilisation accepté

- Entretien fait (révisions) selon le carnet d'entretien/exigences de révision du constructeur dans un garage agréé par le constructeur
- Révision non échue dans le mois de restitution et révision échue seulement après intervalle de kilomètres > 1 000 km
- Réception CT pas encore échue à la date de restitution
- Usure sans préjudice de la sécurité de circulation et de fonctionnement
- Preuve complète et sans lacune des travaux d'entretien et de révision



Entretien fait



Entretien > 1 000 km



Entretien échu < 1 000 km

État d'utilisation non accepté

- Vidange échue et entretiens échus (révisions) selon le carnet d'entretien ou l'affichage d'intervalles d'entretien*
- Révision échue dans le mois de restitution ou inspection échue après intervalle de kilomètres < 1 000 km
- Dépassement de l'échéance du CT à la date de restitution
- Préjudice de la fonctionnalité de caractéristiques d'équipement (par ex. climatisation)
- Usure et/ou dommages que le CT considère comme des vices
- Messages d'erreur de l'électronique de bord
- Plan d'entretien du constructeur non suivi
- Déformation ou rayures importantes sur la protection des batteries ou les batteries
- Défauts sur les batteries ou défaut de capacité de la batterie dûs à un mauvais usage



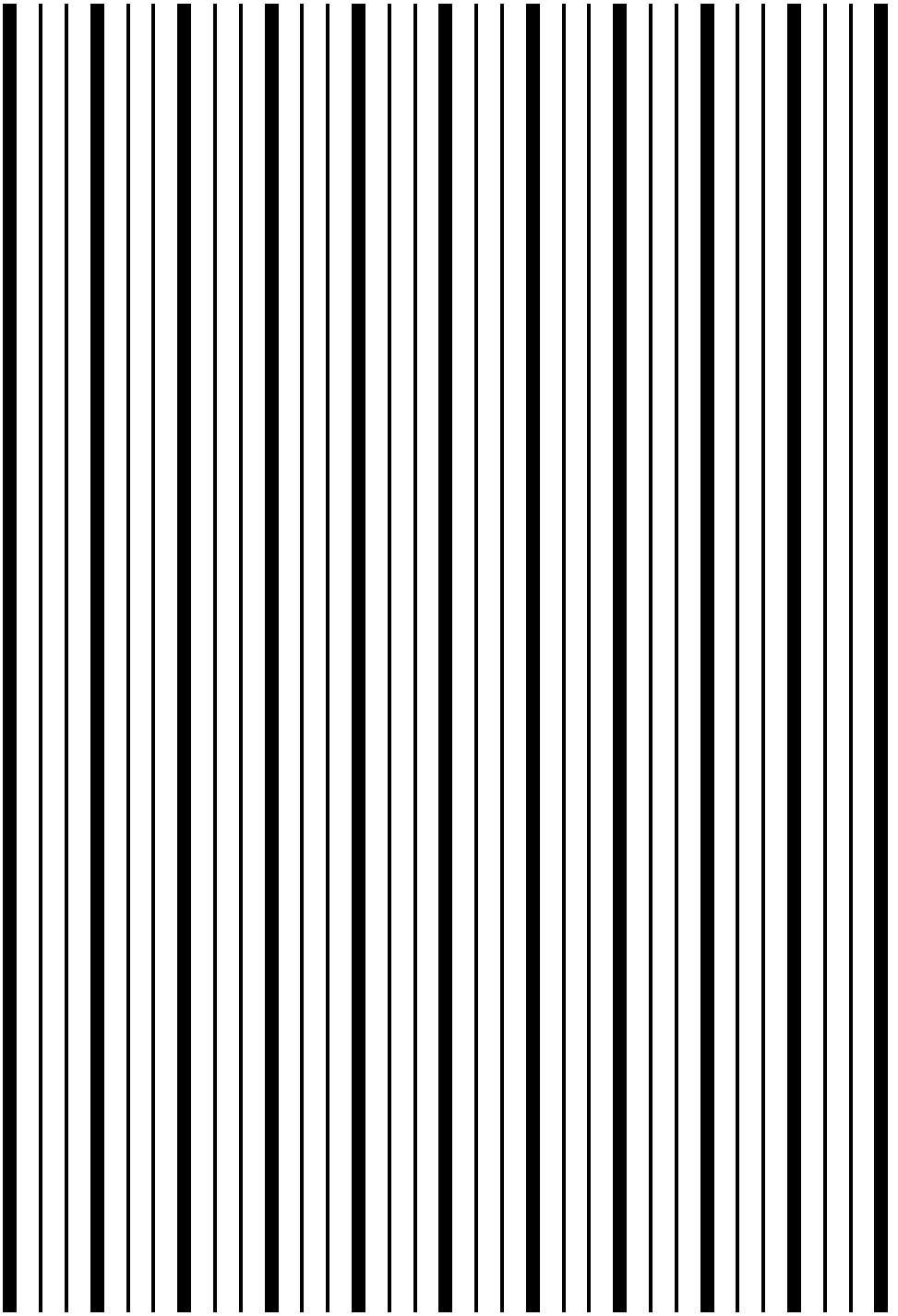
Message d'erreur de l'électronique de bord

* Si aucun service d'entretien ou de réparations d'usure de Volkswagen Losch Financial Services S.A. n'est inclus.



Liste de vérification à restitution du véhicule – ce à quoi il faut penser :

- Pneus/roues (pneus et jantes) (pneus d'été et d'hiver)
- Enjoliveurs
- Carnet d'entretien
- Carnet de bord
- Clés et double des clés
- Vignette taxe de circulation si compris dans le contrat
- Radio et antenne
- Cache-bagages
- Appareil de navigation
- CD/DVD de navigation
- Certificat d'immatriculation partie I (carte grise)
- Roue de secours ou compresseur et produit de remplissage des pneus
- Outils de bord
- Attelage de remorque avec clé
- Carte carburant si compris dans le contrat
- Télécommande du chauffage additionnel
- Sièges et banquettes enlevés
- Glacières
- Cloison de séparation
- Trousse de secours/Triangle de signalisation/Gilet de signalisation
- Pièces mobiles fournies par l'usine (par ex. tapis)



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 Losch Financial Services S.A.
5, rue des Joncs
L-1818 Howald/Luxembourg

Téléphone: +352 40 33 33 5200
contact@vwlfs.lu
www.vwlfs.lu

Version 06/2023