

CITROËN BUSINESS FINANCE



GUIDE DE LA RESTITUTION
LOCATION LONGUE DURÉE



PROFITEZ JUSQU'AU BOUT DES AVANTAGES DE LA LOCATION LONGUE DURÉE

LA RESTITUTION DE VOTRE VÉHICULE

PRÉPARATION	P 4 à 5
PRINCIPES CLÉS	P 6 à 8
PRÉCISIONS SUR LA NORME DE L'ÉTAT STANDARD	P 9
USURES TOLÉRÉES ET DOMMAGES FACTURABLES	P 10 à 14
CONTACTS	P 15

Cher Client,

Nous avons conçu ce guide spécialement à votre attention. Il vous sera précieux pour vous aider à préparer et finaliser la restitution de votre véhicule en Location Longue Durée avec Citroën Business Finance.

Vous allez y découvrir toutes les étapes essentielles et l'ensemble des règles à respecter pour vous garantir une fin de contrat en totale transparence et confiance.

En suivant nos conseils, vous mènerez à bien une restitution rapide et efficace. Et surtout, vous tirerez profit jusqu'au bout des avantages de maîtrise des coûts liés à votre contrat de Location Longue Durée.

PRÉPARATION

Les plus sûres garanties, pour votre sécurité et pour limiter les risques liés aux frais de remise en état, sont le respect complet des entretiens préconisés par le constructeur et une conduite responsable.

RAPPELS UTILES

Consultez le carnet d'entretien et si nécessaire, procédez à la mise à niveau du véhicule.

CONSEIL : avec un contrat d'entretien et de maintenance Citroën, vous bénéficiez de l'entretien complet et du remplacement des pièces d'usure.

Prévoyez le remplacement des pneumatiques quand l'usure dépasse 50 %.

CONSEIL : si vous avez souscrit l'option pneumatiques, utilisez votre solde de pneus.

Passez le contrôle technique selon la réglementation en vigueur.

CONSEIL : cette prestation est gratuite, de même que la visite de précontrôle, dans le cadre d'un contrat d'entretien et de maintenance Citroën d'au moins 48 mois. Contactez votre point de vente Citroën pour planifier votre RDV.

PRÉPARATION

Si vous bénéficiez d'un contrat d'entretien et de maintenance Citroën (avec ou sans l'option pneumatiques), celui-ci s'achève à la date de fin du contrat. C'est pourquoi, nous vous conseillons d'anticiper les opérations d'entretien et de maintenance, y compris le contrôle technique si nécessaire.



Anticipez les petites réparations.

En cas de choc ou de dégradation sur le véhicule (bosse, rayure, impact pare-brise et autres petits dégâts de la vie quotidienne), faites une déclaration de sinistre et organisez les réparations avant la restitution.

CONSEIL : en effectuant les réparations chez un réparateur agréé Citroën, vous profiterez de la compétence d'un spécialiste de la marque.

PRINCIPES CLÉS

La restitution a pour finalité l'arrêt du contrat.

CONSEIL : munissez-vous de l'accusé de restitution que nous vous envoyons un mois avant la fin du contrat. Il mentionne la date et le lieu de restitution.

Elle s'effectue au point de vente vendeur* à l'origine du contrat initial.

CONSEIL : prenez rendez-vous avec votre point de vente Citroën pour planifier la restitution dans les meilleures conditions.



* Dans le cas d'une restitution dans un autre point de vente Citroën, vous devez obtenir au préalable l'accord du point de vente vendeur et nous communiquer les coordonnées du lieu de restitution, au plus tard 48h après la restitution (cf notre adresse à la fin du guide).

PRINCIPES CLÉS

LISTE DES ÉLÉMENTS À RESTITUER

ACCESSOIRES ET ÉQUIPEMENTS D'ORIGINE :

- Clés avec leurs doubles et commandes à distance
- Antivol de roue, cric, roue de secours, etc...

CONSEIL : lors du démontage des accessoires vous appartenant, prenez soin de ne pas laisser de traces sur le véhicule.

DOCUMENTS ADMINISTRATIFS* :

- Accusé de restitution
- Certificat d'immatriculation
- Carnet d'entretien constructeur complété et notices d'utilisation
- Carte code des clés
- Récépissé du contrôle technique (si le véhicule a plus de 4 ans).

CONSEIL : si vous adhérez à notre prestation Gestion de Carburant, détruisez la carte.

Une carte utilisée après la restitution reste sous votre responsabilité.

* ATTENTION : s'il manque un document, le point de vente retiendra comme date de restitution, la date où il disposera de tous les éléments lui permettant de revendre le véhicule.

PRINCIPES CLÉS

PROCÈS VERBAL DE RESTITUTION

Ce document a une valeur contractuelle.

Au moment de la restitution, le point de vente doit le compléter.

La régularisation de fin de contrat se fait sur la base de la date et du kilométrage inscrits sur ce document.

CONSEIL : pour faciliter l'expertise, restituez le véhicule dans un état normal de propreté. Si vous avez souscrit à notre prestation Gestion de Carburant et selon l'option choisie, vous pouvez utiliser les lavages en station.

ÉTAT DES LIEUX DU VÉHICULE

L'état des lieux au jour de la restitution a valeur d'expertise. Son objectif est de vérifier la conformité du véhicule en regard de l'usure tolérée (détails pages 10 à 14).

Les éventuels dommages constatés sont notés dans la fiche d'expertise qui sert aussi de base au chiffrage des frais de remise en état. Ils sont estimés, détaillés et facturés par votre point de vente Citroën, sur la base des tarifs en vigueur à la date de restitution.

ÉTAPE DE FINALISATION

Vérifiez la conformité des données inscrites sur le procès verbal de restitution.

Ces renseignements sont décisifs pour calculer le solde du contrat de votre société.

Signez le procès verbal de restitution, conjointement avec le point de vente. Dûment paraphé par les deux parties, ce document vous protège des incidents survenant sur le véhicule après la restitution.

Envoyez-nous un exemplaire sous 48 heures (cf. notre adresse à la fin du guide).

La réception de ce document par nos services conditionne l'arrêt de la facturation des loyers.

PRÉCISIONS SUR LA NORME DE L'ÉTAT STANDARD

Le véhicule restitué doit être en bon état de fonctionnement et d'entretien, sans vice caché et muni de tous les équipements et accessoires d'origine. Il doit être conforme aux normes du constructeur.

ASPECT EXTÉRIEUR

Bonne présentation, absence de taches, rouille, chocs et rayures nécessitant une intervention de tôlerie ou de peinture.
Sans bris ni fêlure sur le pare-brise, les vitres et les feux.

ASPECT INTÉRIEUR

Sellerie en bon état général nécessitant au plus un nettoyage complet. Tissu non élimé, sans tache indélébile, sans trou ni brûlure, sans déchirure.



PNEUMATIQUES

5 pneus de même marque, usure maximum 50 %
ni détériorés, ni rechapés, ni pneus neige.

RÉPARATION

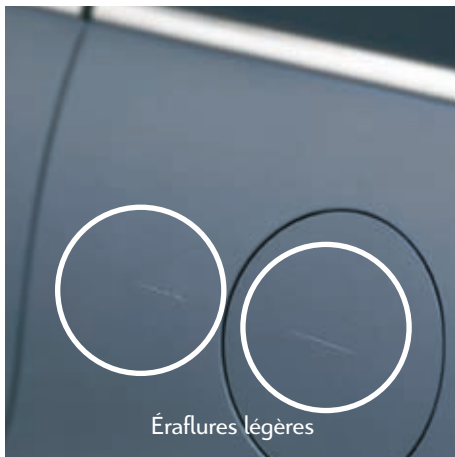
S'il est constaté que le véhicule a été accidenté, le point de vente procède au contrôle de la qualité des réparations effectuées (châssis, soudures, tôlerie, peintures, organes remplacés). Les réparations doivent avoir été exécutées par des professionnels dans les règles de l'art.

USURES TOLÉRÉES ET DOMMAGES FACTURABLES

Afin de vous garantir une restitution sans surprise, nous avons réuni, par catégorie, les usures admises et les dommages pouvant aboutir à une facturation au titre des frais de remise en état du véhicule.

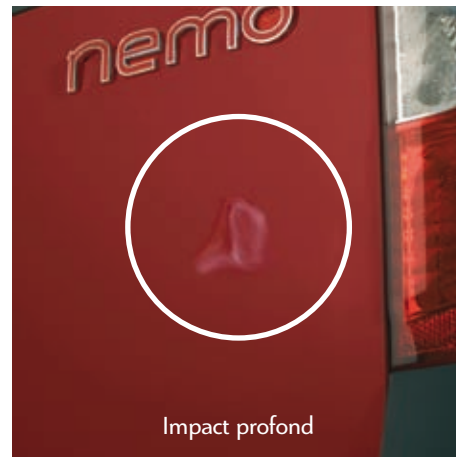
CARROSSERIE & PEINTURE

Usures tolérées



- Les impacts dus à des gravillons, sans corrosion de l'élément.
- Les éraflures mesurant moins de 3 cm de long et s'atténuant au polish, si la peinture n'est pas entamée. Leur nombre ne doit pas altérer la présentation générale du véhicule.
- Les petites bosses inférieures à 20 mm de diamètre (coup de portière) et/ou mesurant moins de 2 mm de profondeur, sans dégradation de la peinture, ne nécessitant pas d'intervention de tôlerie. Leur nombre doit rester inférieur à 2 par côté.

Dommages facturables



- Les chocs ou rayures nécessitant une intervention de tôlerie ou de peinture, les réparations hors normes, les pièces défectueuses, cassées ou manquantes.
- Les dépôts naturels/industriels/chimiques, objet étrangers et/ou autres formes de pollution qui rendent nécessaire une nouvelle projection de peinture.
- La dépose des autocollants et marquages publicitaires.

USURES TOLÉRÉES ET DOMMAGES FACTURABLES

PARE-CHOCS & PROTECTIONS LATÉRALES

Usures tolérées



Griffures légères

- Les rayures et griffes superficielles peu profondes nécessitant seulement une intervention à la plume pour les éléments peints.

Dommages facturables



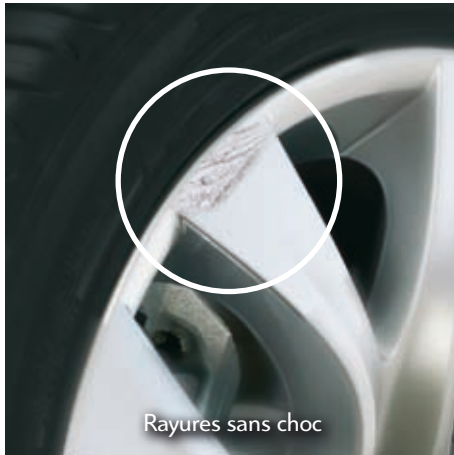
Élément déformé

- Les éléments éraflés, déformés, cassés, fendus ou mal fixés sur la carrosserie.

USURES TOLÉRÉES ET DOMMAGES FACTURABLES

ROUES & PNEUMATIQUES

Usures tolérées



- L'usure des pneumatiques inférieure à 50 %.
- Les enjoliveurs rayés et les jantes rayées, sans choc.

Dommages facturables

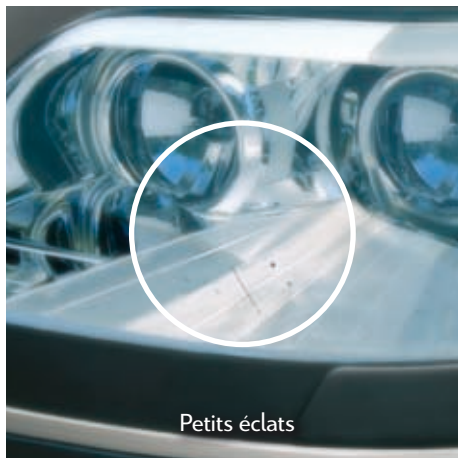


- Un enjoliveur cassé ou absent.
Les entailles et déchirures sur les flancs des pneumatiques.
- Les pneumatiques différents des spécifications constructeur, étant entendu que les deux trains de pneumatiques doivent être équipés d'une monte strictement identique.

USURES TOLÉRÉES ET DOMMAGES FACTURABLES

SURFACES VITRÉES & FEUX

Usures tolérées



Petits éclats

- Sur le pare-brise, 3 impacts maximum, réparables et positionnés en dehors du champ de visibilité du conducteur et du passager.
- Rayures légères et petits éclats sur les feux sans fissure.

Dommages facturables



Feu fissuré

- Un pare-brise fêlé ou cassé. Les rayures sur les surfaces vitrées.
- La présence de fissures, rayures ou trous sur les feux influençant l'apparence du véhicule ou l'efficacité de l'éclairage.

USURES TOLÉRÉES ET DOMMAGES FACTURABLES

HABITACLE

Usures tolérées



Frottement

- L'usure normale des sièges et des tapis de sol (sans trou) due au frottement.
- Les traces laissées par la pose d'accessoires si elles sont facilement effaçables.

Dommmages facturables



Tache permanente

- Les taches permanentes, déchirures, trous, brûlures ou éraflures des matériaux à l'intérieur de la voiture.
- Les trous de montage sur les éléments du tableau de bord, dans le revêtement du plancher ou du coffre.

CONTACTS

CLIENTS GRANDS COMPTES

CITROËN BUSINESS FINANCE

Plate-forme Corporate

BP249

92307 LEVALLOIS PERRET CEDEX

Grands Comptes Nationaux

Tél : 01 46 39 64 09

Fax : 01 46 39 72 93

E-mail : grandscomptesfrance@citroen.com

Grands Comptes Régionaux

Tél : 01 46 39 68 09

Fax : 01 46 39 72 91

E-mail : cbf@credipar.com

CLIENTS MARCHÉS PUBLICS

CITROËN BUSINESS FINANCE

Plate-forme Corporate

BP249

92307 LEVALLOIS PERRET CEDEX

Marchés Publics

Tél : 01 46 39 65 09

Fax : 01 46 39 72 91

E-mail : cbf@credipar.com

CLIENTS ENTREPRISES

CRÉDIPAR

Département Clientèle Entreprises

TSA 11001

92591 LEVALLOIS PERRET CEDEX

Entreprises hors Grands Comptes

Tél : 01 47 48 21 97

Fax : 01 61 45 98 21

E-mail : cle@mpsa.com



CRÉDIPAR / CITROËN BUSINESS FINANCE

Locataire gérant de CLV

SA au capital de 107 300 016 € - N° 317 425 981 RCS Nanterre

12 avenue André Malraux - 92300 Levallois-Perret

Mandataire d'assurance immatriculé au registre des intermédiaires

d'assurance sous le n° 07 004 921 auprès de l'ORIAS (www.orias.fr)