



# GUIDE DE RESTITUTION.

**BMW Financial Services**



Cher Client,

Vous avez choisi de nous faire confiance en souscrivant un contrat de location PassLease chez BMW Financial Services.

Nous sommes soucieux de vous apporter toute la **transparence** et toute la **clarté** nécessaires tout au long de votre contrat. C'est pourquoi nous mettons à votre disposition ce guide qui vous apportera les informations essentielles pour **entretenir votre véhicule** et **vous guider sur les étapes de la restitution**.

Le disque d'évaluation joint à ce guide vous permettra d'évaluer vous-même, à tout moment, l'importance des dommages sur votre BMW.

**Conservez bien ce document jusqu'à la fin de votre contrat, il vous sera utile pour répondre à toutes vos questions, notamment concernant l'évaluation de l'état de votre véhicule au moment de la restitution.**

Nous vous remercions pour votre confiance et vous prions de croire, cher Client, en l'expression de nos salutations les meilleures.

Joachim HERR  
*Directeur Général de BMW Financial Services*

## SOMMAIRE.



P.4

NOS CONSEILS  
 D'UTILISATION DE  
 VOTRE VÉHICULE.



P.6

L'ORGANISATION DE  
 VOTRE RENDEZ-VOUS  
 DE RESTITUTION.



P.8

DÉROULEMENT  
 DE LA RESTITUTION.



P.10

FRAIS DE  
 REMISE EN ÉTAT  
 ET RÉDUCTIONS.



P.14

CONTRE-EXPERTISE.



P.14

REPRENDRE UN  
 NOUVEAU VÉHICULE.

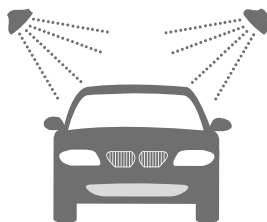
P.16

NOUS CONTACTER.



## NOS CONSEILS D'UTILISATION DE VOTRE VÉHICULE.

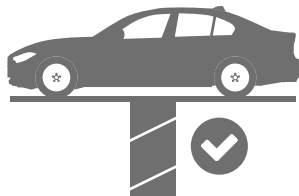
1



**Prendre soin de votre véhicule tout au long de votre contrat vous évitera d'éventuels frais de remise en état au moment de la restitution.**

En effet, tout dommage ne relevant pas de l'usure normale pourra vous être facturé (voir liste des éléments facturés en page 10).

2



**Respectez toujours les intervalles de maintenance de votre véhicule.**

Ils peuvent varier suivant votre conduite et seront indiqués par votre véhicule. Le kilométrage / interval temps restant avant la prochaine révision est affiché sur votre tableau de bord à chaque démarrage.

### ❗ IMPORTANT.

**Le véhicule restitué doit avoir respecté les intervalles de maintenance préconisés par le constructeur.**

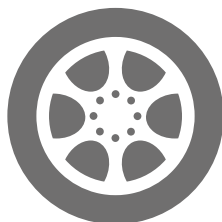
3



**Toute intervention d'entretien doit obligatoirement être effectuée dans le respect des préconisations du constructeur.**

Toute intervention de réparation couverte par la garantie constructeur doit être effectuée dans le réseau de concessionnaires ou réparateurs agréés BMW.

4



**Les pneumatiques de remplacement**

**doivent être identiques** sur un même train de pneus – ou sur les deux trains sur un véhicule équipé de la technologie xDrive-, RunFlat si équipé d'origine et doivent être de même dimension, type ÉTÉ ou 4 saisons et marque homologuée par le constructeur (liste disponible en concession).

### ❗ IMPORTANT.

**Seuls les pneus ÉTÉ ou 4 saisons sont autorisés lors de la restitution. La bande de roulement des pneus devra être supérieure à 4mm.**

5



**En cas d'accident, de vandalisme, ou d'impact sur votre pare-brise, n'oubliez pas de le déclarer auprès de votre compagnie d'assurance.** Les réparations doivent être effectuées dans le respect des normes du constructeur **avant** la restitution de votre véhicule.

Les accidents et autres sinistres doivent être également déclarés à BMW Financial Services dans les conditions fixées dans votre contrat.

Si un choc a endommagé la partie structurelle du véhicule et nécessite un « passage au marbre », BMW Financial Services doit en effet impérativement en être informée pour des raisons de sécurité.

N'hésitez pas à vous rapprocher de votre concessionnaire pour toutes vos réparations afin d'éviter toute malfaçon qui pourrait vous être facturée lors de la restitution.

Nous vous conseillons également de ne jamais laisser votre carte grise dans votre voiture : en cas de vol ou de destruction de votre véhicule, la carte grise originale sera indispensable pour effectuer les démarches auprès de votre assureur.

6



**Nous vous rappelons que tous les véhicules BMW neufs, sont garantis 2 ans par le constructeur.**

Ainsi, en cas de défaut sur le véhicule, en tant que locataire du véhicule, vous devez vous rapprocher de votre concessionnaire, afin que les «travaux pris en charge sous garantie» nécessaire soient effectués **AVANT** le terme de la location.





## L'ORGANISATION DE VOTRE RENDEZ-VOUS DE RESTITUTION.

Pour organiser au mieux vos démarches de restitution, BMW Financial Services a mandaté un Spécialiste Restitution.

20 jours avant la fin de votre contrat, notre centre d'appel vous contactera afin de convenir d'un rendez-vous avec un spécialiste, chez le concessionnaire BMW de votre choix.

Vous recevrez un email de confirmation du lieu et de la date de votre restitution et votre concessionnaire sera en copie de cet email. Vous pouvez également prendre rendez-vous et nous faire part de vos disponibilités pour votre restitution sur [www.bmw-restitution.fr](http://www.bmw-restitution.fr).

La veille de votre rendez-vous, un SMS de communication vous sera envoyé.

Avant de vous rendre en concession, **munissez-vous des éléments ci-dessous :**



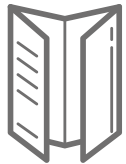
### Certificat d'immatriculation (carte grise).

En cas d'absence du certificat d'immatriculation, la restitution ne sera pas possible.

Le délai pour un nouveau rendez-vous pourrait dépasser la date de fin de votre contrat, entraînant ainsi une pénalité.



### Clé principale + double des clés.

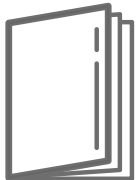


### Notice d'utilisation.



### Kit réparation pneu et compresseur,

si votre véhicule en était équipé à l'origine.



### Carnet d'entretien et de garantie à jour

(pour certains modèles, ces documents sont intégrés à l'ordinateur de bord)

### ❗ IMPORTANT.

Les réparations et opérations de maintenance doivent être réalisées avant le rendez-vous de restitution.

Veillez à ce que votre véhicule soit nettoyé à l'intérieur et à l'extérieur, en vue de la restitution.

### ❗ IMPORTANT.

Afin d'éviter certaines facturations lors de votre restitution, nous vous conseillons :

- Pour tout impact sur votre pare-brise, nous vous conseillons de procéder à la réparation avant la restitution par le biais de votre assurance pour éviter la facturation de ce dommage. Très souvent, ces opérations bris de glace sont prises en charge par les assurances sans franchise.
- Que votre véhicule soit restitué conformément à son état d'origine (jantes d'origine, accessoires montés, sellerie, pneus ÉTÉ ou 4 saisons homologués par le constructeur -liste disponible en concession-).
- En cas d'accident, vous devez effectuer les réparations avant de le restituer.
- Si votre véhicule est déclaré en procédure « Véhicule Endommagé » (VE) dans un 1er rapport, les réparations devront être validées par un expert qui établira un second rapport attestant que les réparations touchant à la sécurité prévues par le 1er rapport ont bien été effectuées et que le véhicule peut à nouveau circuler dans des conditions normales de sécurité.
- Dans le cadre des révisions, vérifiez si vous bénéficiez d'un contrat d'entretien et n'hésitez pas à en profiter en concession.
- Vous pouvez consulter la rubrique «Frais de remise en état et réductions» pour connaître les dommages facturables lors de votre restitution, ainsi que les conditions générales de votre contrat.



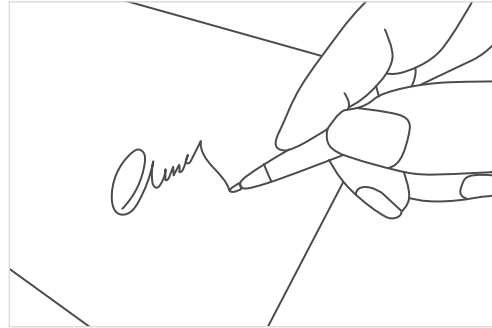


## DÉROULEMENT DE LA RESTITUTION.

Lors de la restitution, votre véhicule est examiné par un spécialiste, en votre présence **pendant 45 minutes environ**.

À l'issue de l'examen, le spécialiste détermine le montant des éventuels frais de remise en état. Tous les éléments de l'inspection sont retranscrits sur le procès-verbal :

- Présence des éléments décrits dans la rubrique «L'organisation de votre rendez-vous de restitution» ci-dessus
- Conformité de l'état d'usure mécanique du véhicule
- Etat intérieur du véhicule
- Etat extérieur du véhicule
- Valorisation des frais de remise en état si le véhicule le justifie
- Kilométrage réalisé
- Usure des pneus



Ce document signé par vos soins est ensuite envoyé à BMW Financial Services. **Il formalise votre accord sur les éventuels dommages relevés lors de l'examen du véhicule.**

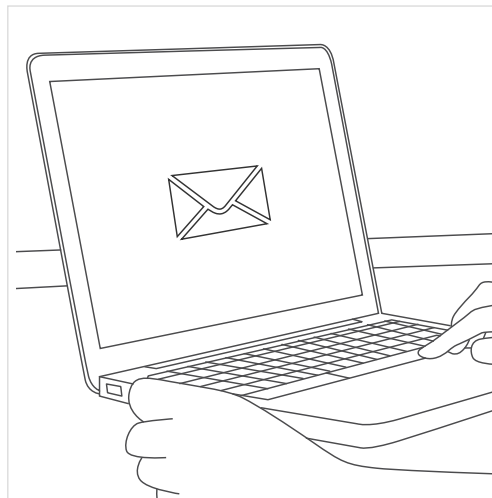
En cas de non signature du procès verbal de restitution par vos soins, celui-ci sera adressé par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si vous en avez fait la demande au Spécialiste Restitution lors de la signature du procès verbal, un email contenant un lien vers les photographies prises lors de l'inspection vous sera envoyé.

Après réception du procès-verbal de restitution, BMW Financial Services procède, le cas échéant, à la facturation :

- des frais de remise en état, pour les dommages excédant l'usure normale et mentionnés dans le procès-verbal de restitution.
- du kilométrage excédentaire réalisé, dans les conditions prévues au contrat de location.

Un prélèvement du montant correspondant sera réalisé sur votre compte bancaire référencé.



### ! IMPORTANT.

**Aucun accès au véhicule ne sera possible après l'inspection (récupération d'accessoires, changement de pneumatiques, réparation carrosserie, pare-brise doivent être effectués AVANT la restitution).**

Soucieux d'améliorer notre qualité de services, nous sommes à l'écoute de tout retour de votre part : vous trouverez un lien vers un questionnaire de satisfaction, dans le mail accompagnant votre procès-verbal de restitution. **Découvrez nos vidéos expliquant les étapes de la restitution :**



[www.bmw.fr/fs/findecontrat](http://www.bmw.fr/fs/findecontrat)

si votre contrat est une Location avec Option d'Achat PassLease



[www.bmw.fr/fs/restitution](http://www.bmw.fr/fs/restitution)

si votre contrat est une Location Longue Durée PassLease





# FRAIS DE REMISE EN ÉTAT ET RÉDUCTIONS.

A titre indicatif, les illustrations ci-contre vous donnent les principaux examens effectués sur votre BMW et les constats qui pourraient générer des frais de remise en état.

Votre concessionnaire reste votre interlocuteur privilégié pour vous accompagner dans la préparation de la restitution de votre véhicule.

Utilisez votre disque d'évaluation situé à la fin de ce livret et envoyé en début de contrat pour estimer les dommages sur votre véhicule.

## HABITACLE



Véhicule propre avec des éraflures et des déchirures superficielles < 2 mm.

## SIÈGES



Intérieur dégradé avec des brûlures profondes (cigarette, etc) et des déchirures  $\geq 2$ mm, ou tache indélébile.

## TAPIS DE SOL



## GARNITURE PLASTIQUE



Rayure sensible à l'angle ou arrachement de matière.  
Garniture cassée, percée, réparation de mauvaise qualité.

## CARROSSERIE

### PROPRETÉ



Véhicule propre extérieurement.

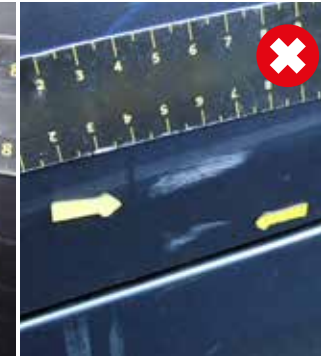


Véhicule sale extérieurement.

### RAYURES



Rayure superficielle inférieure à 3 cm, non sensible à l'angle.



Rayure de longueur  $\geq 3$  cm ou surface  $\geq 3$  cm<sup>2</sup>.



Eclat de diamètre  $\geq 4$  mm ou si plus de 5 éclats sur un même élément.

### MALFAÇON



Couleur de peinture, mauvaise teinte de peinture, peau d'orange et grains.

### ENFONCEMENT



Enfoncement visible à 45°.

## PARECHOC



Rayure de longueur < 5 cm ou surface < 5 cm<sup>2</sup>.  
Moins de 10 éclats.



Rayure de longueur ≥ 5 cm ou de surface ≥ 5 cm<sup>2</sup>.  
Plus de 10 éclats.  
Parechoc fissuré ou brisé.

## PNEUMATIQUES



Épaisseur des bandes de roulement du pneu > à 4 mm. Pneus ÉTÉ homologués par le constructeur (liste disponible en concession).

⚠ **Attention**, la marque, dessin, dimension et caractéristiques doivent être identiques sur un même train ou roue de secours.



Épaisseur des bandes de roulement < 4 mm, déchirure, entaille, bosse. Pneus non homologués par le constructeur.

Pneus hiver au lieu de pneus ÉTÉ ou 4 saisons.  
Pneus standards si livrés en RunFlat.

## JANTES



Rayure < 10 cm sur la surface totale de la jante, ou < 3 cm sur les bâtons, sans arrachement de matière.



Rayure ≥ 10 cm sur la surface totale de la jante, ou ≥ 3 cm sur les bâtons, ou arrachement de matière.

## VITRAGES ET FEUX



Éclat de diamètre < à 2 mm ou réparable hors champ de vision du conducteur.  
Nombre ≤ 5.



Éclat de diamètre ≥ 2 mm, ou dans le champ de vision du conducteur et plus de 5 éclats.



Vitrage rayé, cassé ou fendu.

**Suite à la restitution de votre véhicule, un chiffrage est établi. En fonction des dommages relevés par le Spécialiste Restitution, en cas de remplacement nécessaire de pièces ou pneumatiques, les abattements suivants sont appliqués.**

**PIÈCES**  
(hors pneumatiques)

**- 20%**

**PNEUMATIQUES**

**- 25%**



## CONTRE-EXPERTISE.

Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de mandater à votre charge un expert pour établir une contre-expertise. Pour cela, nous vous remercions de bien vouloir respecter la procédure suivante :

- prévenir BMW Financial Services au n° **0969 322 039** au plus tard dans les 3 jours ouvrés à compter de la communication du Rapport d'inspection.
- effectuer cette contre-expertise dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la communication dudit rapport d'inspection au lieu qui vous sera indiqué (lieu de restitution ou site de stockage des véhicules).
- le non-respect de ces dispositions dispensera BMW Financial Services de son obligation de conserver le véhicule et sa responsabilité ne pourra être recherchée sur ce fondement.



## REPRENDRE UN NOUVEAU VÉHICULE.

Vous souhaitez restituer votre véhicule actuel et en prendre un nouveau avec BMW Financial Services : il vous suffit d'en faire part à votre concessionnaire qui reste votre interlocuteur privilégié. Il vous proposera des essais sur les véhicules de votre choix, ainsi que des simulations de loyers sur mesure.



Afin de pouvoir prendre en main votre nouveau véhicule au moment de la restitution, nous vous conseillons fortement de le commander auprès de votre concessionnaire au moins 6 mois avant la fin de votre contrat. En effet les délais de livraison varient selon les modèles.

**Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.**





# BMW Financial Services

## Nous contacter :

Informations pratiques, pour toute question relative à :

## Votre rendez-vous de restitution :

- Téléphone : **0 972 444 094\***  
de 8h à 18h du lundi au vendredi

Pour prendre un Rendez-vous de restitution ou communiquer vos disponibilités, vous pouvez aller sur [www.bmw-restitution.fr](http://www.bmw-restitution.fr)

## Le déroulement de la restitution et la facturation :

- Téléphone : **0 969 322 039\***  
de 8h30 à 18h30, du lundi au vendredi
- E-mail : [contact.finance@bmw.fr](mailto:contact.finance@bmw.fr)

Accédez à tous vos services et aux informations relatives à votre contrat dans votre espace personnel MyBMW Financial Services sur [www.bmw.fr/MyFi](http://www.bmw.fr/MyFi)