



Manual de devolución de Renting

1. Introducción

2. Exterior

2.1. Neumáticos y llantas	10
2.2. Pintura	12
2.3. Chapa	14
2.4. Parachoques y molduras	16
2.5. Lunas, luces y retrovisores	18

3. Interior

3.1. Habitáculo interior y maletero	21
-------------------------------------	----

4. Elementos, accesorios y documentación

4.1. Documentación y accesorios del vehículo	27
4.2. Lista de comprobación rápida	29

1. Introducción



Estimado cliente:

De acuerdo a nuestra política de transparencia, a continuación, te explicamos el procedimiento para la devolución del vehículo arrendado, tal y como está acordado en el punto 9 de la condición general quinta de tu contrato de renting.

Paso 1: Concretar cita de peritación

Si nuestro colaborador de peritaciones todavía no te ha contactado, puedes pedir cita tú mismo a través del email peritaciones.remarketing@vwfs.com, o llamando al número de teléfono 93 260 85 04, con una antelación de al menos 72 horas a la fecha prevista para la devolución. Deberás indicar el número de matrícula del vehículo a devolver, concesionario oficial y día/hora deseada para la cita.

Paso 2: Preparación de la devolución

Antes de acudir a la cita para la devolución y peritación, verifica lo siguiente:

- **Elementos del vehículo y objetos personales:** Retira todos tus objetos personales y accesorios no incluidos en el contrato de renting. Comprueba que devuelves todos los elementos y accesorios entregados con el vehículo, como CD, DVD, tarjetas de navegación, cables USB, botiquín, entre otros.
- **En caso de coches eléctricos:** Asegúrate de devolver todos los elementos específicos entregados, como los cables de carga. Verifica que estén en buen estado y completos, ya que son imprescindibles para su uso.
- **Borrado de datos personales:** Restablece el modo de fábrica desde el panel de control del coche para eliminar tus datos personales.
- **Limpieza del vehículo:** Realiza un lavado interior y exterior del vehículo antes de la devolución.
- **Modificaciones técnicas:** Si tu vehículo ha sido modificado con una bola de remolque, recuerda que su instalación se considera una reforma y debe estar homologada en la ITV. Esto aplica tanto a bolas fijas como desmontables.

Paso 3: Devolución del vehículo

Debes entregar tu vehículo en un concesionario oficial de la marca dentro de la misma zona donde está matriculado (Península o Canarias), preferiblemente en el concesionario donde lo adquiriste. Si lo devuelves en una zona de matriculación distinta, recuerda que tendrás que asumir los gastos de traslado y legalización de impuestos de aduana.

Una vez lo hayas entregado, no podrás retirarlo sin la autorización de Volkswagen Financial Services.



Paso 4: Devolución y peritación

- **Acta devolución y peritación:** El perito, o el Asesor Comercial de la Concesión, completará el acta de devolución y te facilitará una copia que deberás enviar a la siguiente dirección de correo electrónico: terminaciones@vwfs.com.

El acta es el justificante de devolución del vehículo y el documento que finaliza tu contrato de arrendamiento.

- **Devolución de faltantes:** Si te has olvidado algún accesorio o documento, hay un plazo de cortesía de 48h para devolverlo una vez se haya peritado el vehículo.

IMPORTANTE: Es fundamental asegurarte de que el concesionario notifique correctamente la recepción de los elementos faltantes. Para actualizar la peritación, será necesario la confirmación mediante mail del concesionario, donde se identifique la matrícula y los elementos entregados con posterioridad.

- **Guía de daños reclamables en la devolución:** Para evitarte gastos innecesarios, en esta guía encontrarás información sobre los daños que se consideran de uso normal y los considerados de mal uso.

- **Reparación de daños:** Si el contrato incluye la póliza de seguros con Volkswagen Financial Services, no será necesario realizar reparaciones estéticas (pintura, chapa, parachoques y molduras) durante los últimos 3 meses del contrato.

Por el contrario, si el seguro es por tu cuenta, cualquier daño deberá ser reparado antes de la devolución del vehículo. No se aceptarán partes de reparación ni devoluciones con el compromiso de reparar posteriormente.

Al final de este documento incluimos una lista de verificación de accesorios y el precio aproximado de facturación en caso de extravío.

Este proceso de devolución está reglamentado en las condiciones de tu contrato de Renting.

Para cualquier duda adicional relacionada con la liquidación (prefiniquito) de tu contrato, puedes contactarnos a través del email terminaciones@vwfs.com.

Paso 5: Después de la devolución

Tras la devolución, se realizará un informe de peritación para evaluar el estado del vehículo. Con base en este informe, se liquidará el contrato verificando los días de uso y kilómetros recorridos, lo que determinará si hay importes a cobrar o devolver. Estos se detallarán en las facturas de liquidación.

Si el vehículo se devuelve con un testigo de avería encendido, no podremos finalizar el contrato hasta determinar el origen de la avería.

Si devolviste el vehículo después del vencimiento, es posible que se haya facturado la cuota completa, ya que las cuotas son prepagables. No devuelvas el recibo; los importes se ajustarán en la liquidación.

Si realizaste un pago de fianza o tienes importes a favor, estos serán devueltos conforme al mandato SEPA firmado al inicio del contrato:

- CORE: 60 días después del último recibo cargado en su banco.
- B2B: 20 días después del último recibo cargado en su banco.

Para realizar devoluciones, no debe haber facturas impagadas relativas al contrato.

2. Exterior



2.1. Neumáticos y llantas

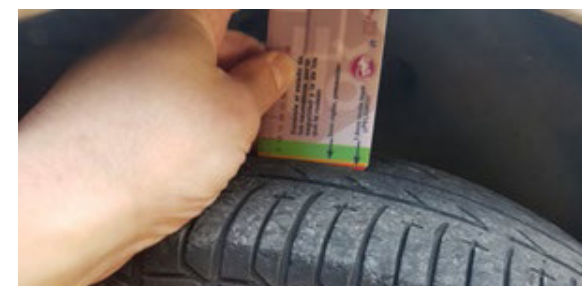
✓ Aceptable

- Si la profundidad del neumático es igual o superior a 2 mm en todas las ranuras principales de la circunferencia que está en contacto con el suelo.
- Pequeños cortes o pérdidas muy leves de material en los neumáticos que no afecten a la seguridad.
- Los dos puntos anteriores serán de aplicación para la rueda de repuesto en caso de disponer de ella.
- Pequeños roces en llantas/tapacubos, hasta un tamaño máximo de 0,5 cm de longitud sin que superen 3 roces por llanta.



✗ No aceptable

- Neumáticos que un eje sean distintos tanto en marca y/o modelo, o que no estén homologados en la ficha técnica del vehículo.
- Grietas, cortes y perforaciones en los neumáticos que afecten a la seguridad.
- Neumáticos desgastados con desgaste desigual del perfil que permita sospechar un desplazamiento de la geometría de los ejes (lo que tendría como consecuencia una medición de los ejes cuyo coste habrá de incluirse en el cálculo).
- Corrosión en las llantas y/o tapacubos con roturas o pérdidas importantes de material.



2.2. Pintura

✓ Aceptable

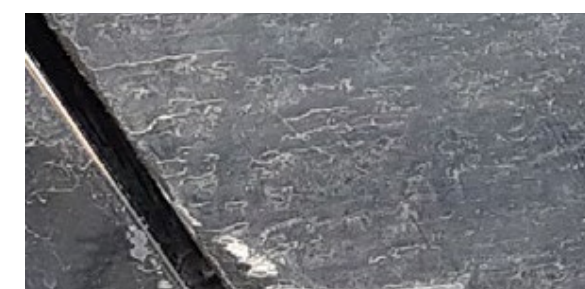
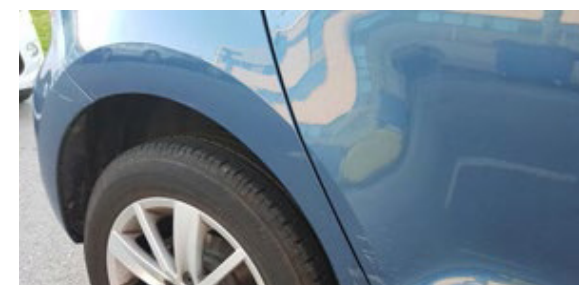
- Arañazos leves que puedan eliminarse mediante trabajos de lijado y pulido y que no supongan deterioro de la pintura base.
- Arañazos leves y marcas en la pintura del área de los puntos de fijación y anclaje de la guía de techo, por el montaje y desmontaje de portaequipajes en el techo, salvo que superen los 5 cm y que no puedan ser subsanados mediante pulido.
- Efectos de la sal del deshielo en el paso de ruedas, salpicaduras de alquitrán.



✗ No aceptable

Ten en cuenta que para los contratos que incluyan la póliza de seguros con Volkswagen Financial Services, las reparaciones estéticas (pintura, chapa, parachoques y molduras) no serán necesarias en los últimos 3 meses de contrato.

- Superficies de pintura afectadas por incrustaciones industriales o químicas.
- Manchas o desperfectos en la pintura producidas por excrementos de pájaros y que para su reparación, requieran trabajos de pintura.
- Reparaciones de pintura realizadas fuera de los cánones de profesionales del sector.
- Daños en la pintura por corrosión.
- Deterioros graves de la pintura que afecten a la capa base o al área de imprimación.
- Diferencias importantes de color, como consecuencia de reparaciones parciales en la pintura.
- Daños en la pintura por inscripciones, logotipos, vinilos, laminadas, etc...



2.3. Chapa

✓ Aceptable

- Pequeñas abolladuras inferiores a 1 cm de diámetro que no requieran reparación de la pintura con un máximo de dos por pieza.



✗ No aceptable

Ten en cuenta que para los contratos que incluyan la póliza de seguros con Volkswagen Financial Services, las reparaciones estéticas (pintura, chapa, parachoques y molduras) no serán necesarias en los últimos 3 meses de contrato.

- Deterioro por granizo.
- Más de dos impactos en la misma pieza.
- Reparaciones previas realizadas fuera de los cánones profesionales.
- Reparaciones con ayuda de masilla o material de relleno o mediante cambio de piezas de la carrocería en los que no se emplean repuestos aprobados y homologados para el modelo.
- Subsanción no profesional de daños por envejecimiento o accidente del tipo que sean.
- Daños en las cerraduras exteriores que impidan el acceso al interior del vehículo.
- Daños en la carrocería interior, por ejemplo, el marco interior de la puerta.
- Vinilos, rótulos o pegatinas no incluidos en la operación.



2.4. Parachoques y molduras

✓ Aceptable

- Ligeras abrasiones en la goma de los embellecedores y parachoques o alrededores que no hayan provocado deformaciones visibles y permanentes.
- Ligeras abrasiones de la pintura que no hayan penetrado en el área del material base.



✗ No aceptable

Ten en cuenta que para los contratos que incluyan la póliza de seguros con Volkswagen Financial Services, las reparaciones estéticas (pintura, chapa, parachoques y molduras) no serán necesarias en los últimos 3 meses de contrato.

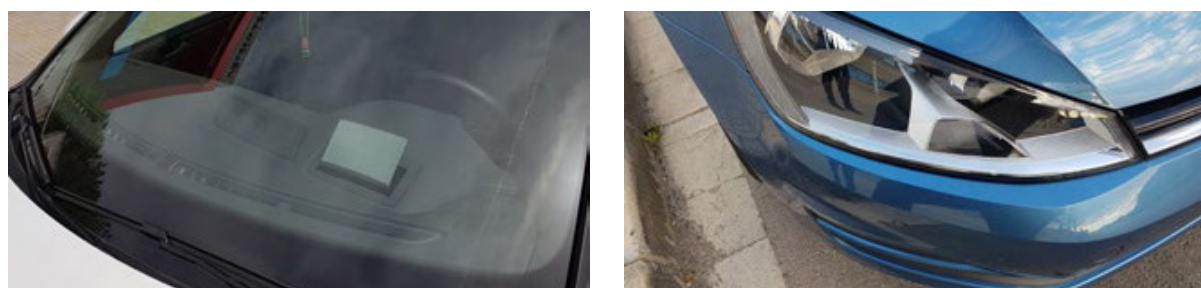
- Deterioro visible en forma de aplastamiento, modificación de la estructura del plástico, grietas, falta de partes del elemento y/o deformaciones.
- Desperfectos y/o deformaciones del paragolpes.
- Deterioro de la zona relacionada con los sensores de aparcamiento por distancia integrados.
- Falta de componentes.
- Arañazos que afecten a la pintura base.
- Arañazos de gran tamaño sin que afecten a la pintura base.
- Rotura de las rejillas o parrillas.



2.5. Lunas, luces y retrovisores

✓ Aceptable

- Marcas provocadas por gravilla en la superficie de las luces que no hayan roto el cristal ni impidan su funcionamiento.
- En las carcasas de los retrovisores: rozaduras, arañazos y marcas de hasta 2 cm inclusive.



✗ No aceptable

- Cristales o luces rotas.
- Brechas o grietas procedentes de chinazos no reparados en cualquiera de las lunas del vehículo.
- Impactos en la zona del conductor.
- En las carcasas de retrovisores: rozaduras, arañazos y marcas de más de 2 cm.
- Signos de humedad en el interior del faro.



3. Interior



3.1. Habitáculo interior y maletero

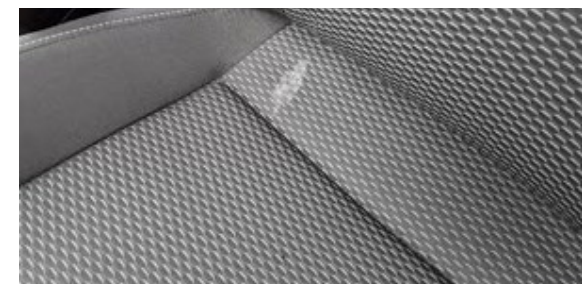
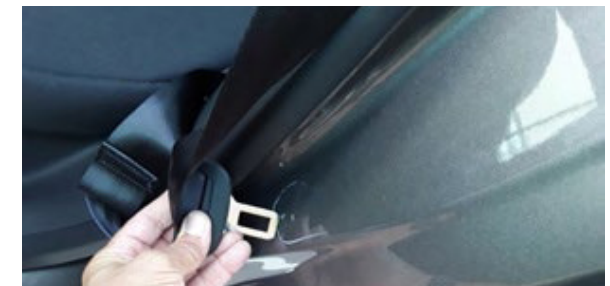
✓ Aceptable

- Ligero desgaste de la tapicería en los puntos de contacto motivado por el uso habitual y destinado a tal efecto.
- Ligera suciedad eliminable mediante un simple aspirado.
- Erosiones leves en el suelo del maletero, panel posterior de los asientos abatibles debido al uso habitual.
- Ligera erosión de revestimientos interiores.



✗ No aceptable

- Suciedad grave en tapicería y revestimientos interiores que no pueda eliminarse mediante un aspirado normal, y que para su eliminación, requiera de tratamiento profesional con disolventes especiales.
- Suciedad relacionada con el transporte de mascotas o cualquier tipo de animal.
- Marcas de quemaduras en asientos, alfombrillas, moqueta, revestimientos interiores y techo.
- Deterioros que únicamente puedan eliminarse mediante la reparación o sustitución por piezas nuevas.
- Falta de revestimientos interiores o del maletero.
- Deterioro de los cinturones de seguridad, cerraduras de seguridad interiores y rejillas de ventilación.
- Desperfectos o falta de mantenimiento que desencadenen la generación de fuertes olores o moho.
- Grietas o desprendimiento de las juntas de puertas o trampillas.
- Deterioro de piezas operativas o de montaje que limiten la capacidad de funcionamiento del vehículo.



4. Elementos, accesorios y documentación



4.1. Documentación y accesorios del vehículo

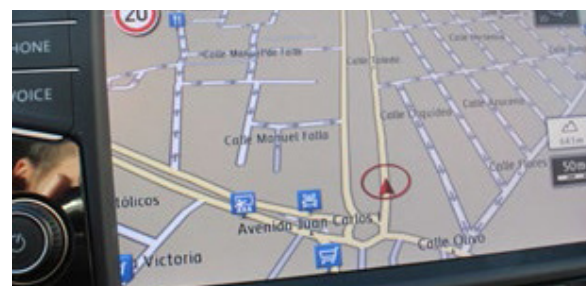
✓ Elementos y accesorios

- Manuales de instrucciones y libros de mantenimiento del vehículo sin desperfectos.
- Resto de manuales de abordaje relacionados con los extras del vehículo entregados en origen.
- Llave principal y su/s copia/s de repuesto.
- Juego de herramientas básicas tales como gato y rueda de repuesto o compresor y kit anti-pinchazos entregados en origen.
- Botiquín de emergencias.
- Radio, antena y demás extras relacionados con el sistema de sonido y navegación.
- Cualquier opcional o accesorio incluido en el contrato de Renting.

Los coches eléctricos cuentan con cables de carga que se entregan junto al vehículo y deben ser devueltos en buen estado.

✓ Documentación

- Originales del Permiso de circulación.
- Originales de la Ficha Técnica.



✗ Elementos y accesorios

- Ausencia / desperfectos en los Manuales de instrucciones del vehículo y/o Libros de mantenimiento.
- Ausencias / desperfectos en llaves, herramientas básicas y accesorios relacionados con la entrega inicial del vehículo.
- Ausencias / desperfectos en sistemas de sonido y elementos de navegación, incluyendo los CD's de funcionamiento, tarjetas SD, cables, etc...
- Ausencia / desperfecto en cualquier opcional o accesorio incluido en el contrato de Renting.
- Ausencia / desperfecto de cables de carga en caso de vehículos eléctricos.

✗ Documentación

- Ausencias / desperfectos en la entrega del Permiso de Circulación y/o Ficha Técnica.



4.2. Listado de comprobación rápida

Para ahorrarte tiempo y cargos imprevistos, revisa con atención la siguiente lista de comprobación. Al validarla, te podrás anticipar a la posible reparación o sustitución de elementos clave para el buen funcionamiento del vehículo.

Recuerda borrar tus datos personales del coche, restaurando el modo fábrica en el panel de control.

Elementos y accesorios	☐ Manual de instrucciones ☐ Libro de servicios ☐ Juegos de llaves ☐ Rueda de repuesto ☐ Compresor ☐ Antena ☐ Sonido y navegación
Vehículos eléctricos	☐ Cables de carga
Documentación	☐ Permiso de circulación ☐ Ficha Técnica
Neumáticos	☐ Profundidad ☐ Desgaste general ☐ Irregularidades / daños
Conservación Exterior	☐ Pintura ☐ Carrocería ☐ Paragolpes y molduras
Conservación Interior	☐ Habitáculo ☐ Maletero



VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

THE KEY TO MOBILITY

Volkswagen Financial Services
Avenida de Bruselas, 34
28108 Alcobendas (Madrid)
www.vwfs.es
Edición Octubre 2025.