

MOBILITY SOLUTIONS
VOLKSWAGEN GROUP



LE GUIDE

D'UNE RESTITUTION RÉUSSIE RÉSUMÉE EN 10 MINUTES

La restitution est une étape clé dans votre contrat de location longue durée,
c'est pourquoi Mobility Solutions
a défini un processus aux règles simples.

Découvrez nos services sur msvgf.fr

LIGNE DE CONDUITE.



TRANSPARENCE

Nos équipes sont à votre service pour vous éviter toute mauvaise surprise.



PRÉCISION

Nous vous indiquons **en détail les points dont vous devez tenir compte.**



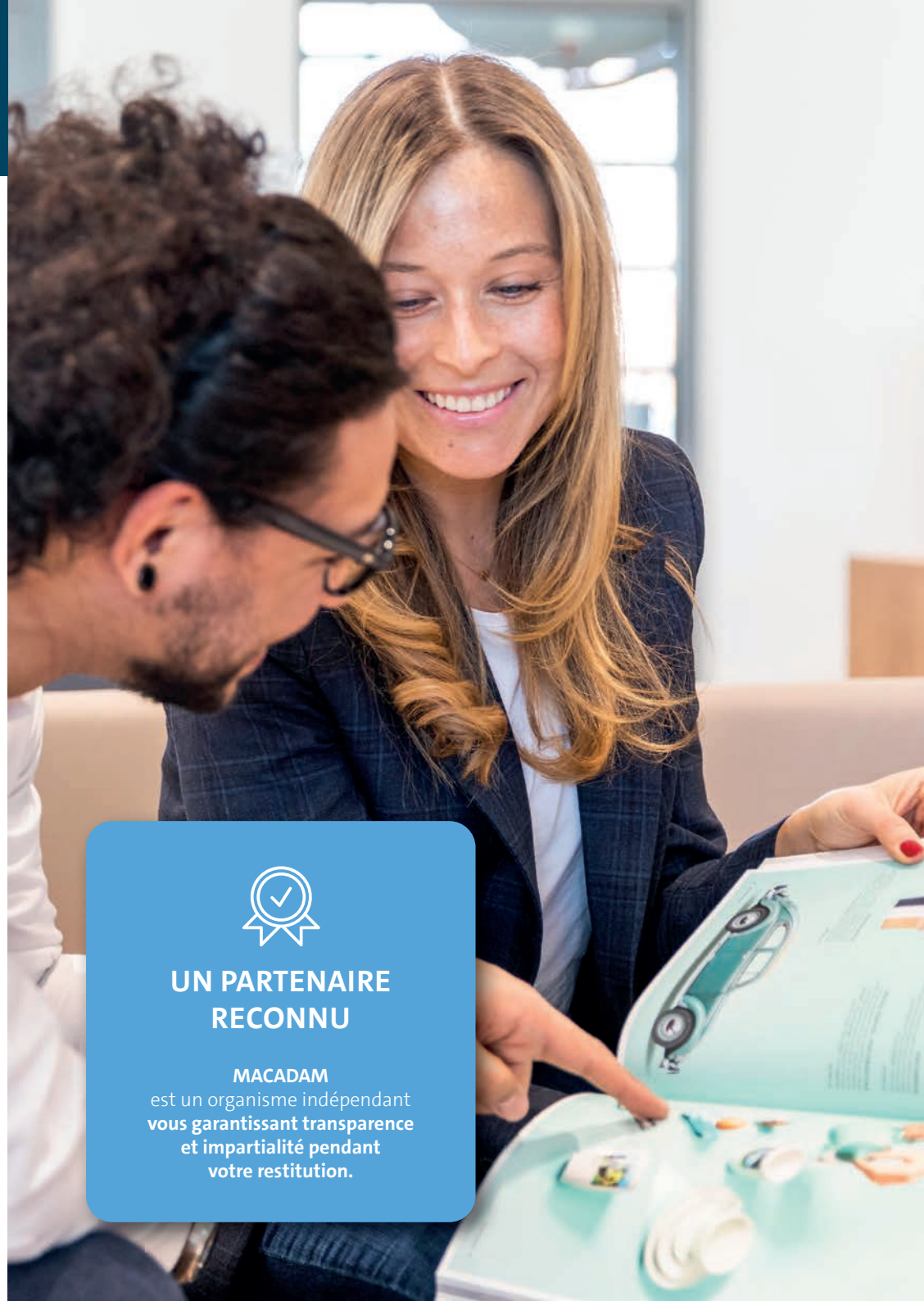
OBJECTIVITÉ

Les règles sont identiques pour tous les conducteurs.



ACCOMPAGNEMENT

Dès 6 mois avant la fin de votre contrat, **nous vous guidons étape par étape dans votre restitution** et dans la recherche de votre nouveau véhicule.



UN PARTENAIRE RECONNU

MACADAM est un organisme indépendant vous garantissant **transparence et impartialité** pendant votre restitution.

LES 3 ÉTAPES CLÉS DE LA RESTITUTION

1 PRENDRE RENDEZ-VOUS AVEC MACADAM



Contactez Macadam au moins 30 jours avant la date de restitution au 01 79 95 11 16 de 9h à 17h30 en continu du lundi au vendredi ou à tout moment en utilisant le formulaire en ligne :
<https://mobility-solutions-volkswagengroup.fr/espace-reseau/restitution-loun/prise-de-rdv>

N.B : Prévenir le garage sélectionné de la date de rendez-vous convenue avec Macadam. La restitution a lieu chez votre distributeur ou un autre distributeur du groupe Volkswagen à proximité. Consultez la liste sur : <https://mobility-solutions-volkswagengroup.fr/contact>

2 RESTITUER VOTRE VÉHICULE



OÙ ?

Chez le distributeur sélectionné.



AVEC QUI ?

Votre présence ou celle du représentant est obligatoire.



QUAND ?

À la date et heure convenues en amont avec Macadam et le distributeur.



À la fin de la restitution, vous **signez** le procès-verbal (PV) puis vous remettez l'ensemble des documents à l'inspecteur en charge de l'évaluation.
La signature du PV conditionne l'arrêt du contrat de location.

3 ACCÉDER À VOTRE RAPPORT



Vous pouvez consulter le **rapport de l'inspecteur** 48h après l'expertise sur le site :

<https://fleetsolutions.fleetdriver.eu/fleetdriver>

BON À SAVOIR



- Tous les travaux sur le véhicule doivent être réalisés **avant le rendez-vous de restitution**.
- Les éléments manquants **seront facturés**.
- Assurez-vous d'avoir **effacé vos données personnelles** du véhicule (téléphone, GPS...) et récupéré vos effets personnels (télébadge...)

Les 5 indispensables pour une restitution réussie !



1. Le certificat d'immatriculation original (carte grise)



2. La clé, le double et la languette



3. Le carnet d'utilisation du véhicule



4. Le certificat de contrôle technique (si votre véhicule est âgé de 4 ans ou plus)



5. La carte carburant découpée sans le code

ÉTAT GÉNÉRAL DU VÉHICULE

Pour vous permettre d'anticiper d'éventuels frais, nous vous indiquons l'état dans lequel nous attendons votre véhicule à sa restitution.

L'ÉTAT STANDARD

défini par Le Syndicat SesamLLD :

- Le véhicule doit être **en état de marche** et conforme aux normes du constructeur.
- Le véhicule doit être **propre pour permettre son inspection**.
- La sellerie et les garnitures intérieures doivent être **en bon état**.
- Les réparations doivent avoir été **effectuées dans les règles de l'art**.
- Les équipements du véhicule doivent **fonctionner parfaitement** (système de navigation, capteurs et caméras, ouverture et fermeture de la vitre et du store pour le toit ouvrant...).



L'inspecteur note tous les dommages présents sur le véhicule, **y compris ceux qui ne seront pas facturés au locataire**. Mobility Solutions connaît ainsi l'état exact du véhicule, car il est destiné à être revendu.

Participation du locataire aux frais de remise en état

50%

DOMMAGES

TAUX D'USURE MAXIMALE ADMISSIBLE

ÉLÉMENTS MÉCANIQUES

Moteur	50 %
Transmission :	
Embrayage	80 %
Boîte de vitesse	50 %
Ponts	50 %
Cardans	50 %

ÉLÉMENTS DE SÉCURITÉ

Freins	80 %
Amortisseurs	80 %
Direction	50 %
Pneumatiques	50 %

ÉLÉMENTS ÉLECTRIQUES

Essuie-glace, lave-vitres	80 %
Avertisseur	80 %
Batterie de traction	30 %

Participation du locataire aux frais de remise en état

100%

DOMMAGES

TÔLERIE

Ensemble de la carrosserie
Châssis
Pare-chocs

SELLERIE (DÉCHIRURES, TÂCHES, BRÛLURES)

Sièges
Tapis
Garniture

ÉCLAIRAGE (BRISÉS, FÊLÉS, RAYÉS)

Optique
Feux divers

PARE-BRISE ET VITRES (BRISÉS, FÊLÉS, RAYÉS)

ROUES (DÉFORMATION, CHOCS)

Jantes
Enjoliveurs

VÉHICULES PARTICULIERS

Les dommages résultant d'une utilisation normale du véhicule ne sont pas soumis à facturation. D'autres en revanche font l'objet d'une facturation complémentaire établie sur la base du rapport d'évaluation.

PARE-CHOC & PROTECTIONS LATÉRALES

Toléré



Dégâts pouvant être éliminés par lustrage. Moins de 3 rayures de moins de 15 cm x 2 cm et de moins d'1 mm de profondeur, sans arrachement de matière (par élément).

Facturable



Pare-chocs déformés, cassés ou fendus, rayures hors tolérance (voir ci-contre), arrachement de matière.

Toléré



Protections latérales et bas de caisse : rayures pouvant être éliminées par lustrage, ou maximum 3 rayures de moins de 5 cm de longueur et 1 mm de largeur, sans arrachement de peinture (si élément peint et par élément).

Facturable



Baguettes et moulures déformées, cassées, fendues, entaillées ou mal fixées. Rayures hors tolérance.

PEINTURE & CARROSSERIE

Toléré



Rayures superficielles pouvant être éliminées par polissage ou sans rouille d'une longueur maximale de 5 cm (avec un maximum de 2 rayures par élément).

Facturable



Écaillage de la peinture, rayures de plus de 5 cm, trous.

Toléré



Petites bosses de moins de 2 mm de profondeur et de moins de 50 mm de diamètre, sans arrachement de peinture (maximum 3 petites bosses par élément).

Facturable



Bosses avec dégât de peinture ou dont le nombre est supérieur à 3 (par élément). Dégâts causés par la grêle.

Toléré



Éclats : moins de 10 impacts inférieurs à 3 mm de diamètre.

Facturable



Malfaçons, retouches visibles, présence de lettrage ou traces de colle.

VÉHICULES PARTICULIERS

PARE-BRISE, VITRES & FEUX

Toléré



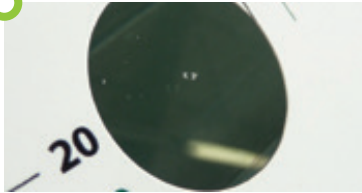
Rétroviseur : Moins de 3 rayures de moins de 5 cm ou pouvant être éliminées par lustrage.

Facturable



Rétroviseurs latéraux cassés ou manquants (miroir ou corps), arrachés ou mal fixés. Rétroviseurs avec plus de 3 rayures ou rayure de plus de 5 cm, ne pouvant être éliminée par lustrage.

Toléré



Impact réparé et hors champ de vision (un seul impact toléré).

Facturable



Impact présent dans le champ de vision (réparé ou non), ou accompagné d'une fissure, cratère d'impact, impacts présents en nombre ou non réparés, rayures, fêlures. Impact sur toit ouvrant ou panoramique. Dysfonctionnement des ouvrants.

Toléré



Rayure sur feux hors champ de vision, et de moins d'1 mm de profondeur.

Facturable



Toute surface vitrée cassée, fêlée. Feux présentant des problèmes d'étanchéité, rayure sur un optique à hauteur du faisceau lumineux ou de plus de 1 mm de profondeur. Pattes d'optique cassées, choc.

INTÉRIEUR & SELLERIE

Toléré



Maximum 3 dommages non perforants de moins de 3 cm sur les tapis (par élément). Rayures superficielles et inférieures à 10 cm sur les garnitures de coffre.

Facturable



Déchirures, éraflures, trous, tâches, nettoyage ou réparation nécessaire. Trous dans le revêtement du plancher ou du coffre. Trace de montage d'un accessoire. Volant griffé ou décousu. Toute pièce ou équipement défectueux, cassé ou manquant.

ROUES & ENJOLIVEURS

Le véhicule doit être restitué en pneus été.

Toléré



2 dommages maximum sur la même jante de moins de 10 cm sur le bord et 3 cm sur le corps.

Facturable



Toute déformation visible, arrachement de matière, rayures ou impacts plus importants. Au moins 10 cm rayés sur bord de jante ou 3 cm sur corps.

Toléré



Usure du pneu inférieure ou égale à 50 % (profondeur d'au moins 4 mm en fond de structure).

Facturable



Usure de plus de 50 % (c'est-à-dire profondeur du pneu en fond de structure inférieure à 4 mm), pneus ne répondant pas aux spécifications constructeur, usure anormale, entailles, déchirures, corps étrangers sur les flancs, réparation nécessaire.

MATÉRIEL D'ALIMENTATION

VÉHICULES ÉLECTRIQUES & HYBRIDES



Pour les véhicules électriques, le matériel d'alimentation complet doit être restitué avec le véhicule et en bon état de marche.

VÉHICULES ÉQUIPÉS DE PNEUS « RUNFLAT »



PNEUS « RUNFLAT »

Le véhicule équipé d'origine de pneus de type Runflat ou auto-colmatants doit être restitué avec des pneus similaires (usure tolérée : voir page 11).

Dans le cas contraire, un kit anti-crevaison en état de marche doit être remis avec le véhicule.

PEINTURE & CARROSERIE

Toléré



Rayures pouvant être éliminées au polish. Moins de 4 rayures de moins de 10 cm de longueur et moins de 3 mm de largeur (par élément).

Facturable



4 rayures ou plus. Rayures de 10 cm ou plus, ou de plus de 3 mm de largeur. Malfaçon ou mauvaise réparation.

Toléré



Maximum de 3 bosses de diamètre inférieur à 10 cm (sans dégât peinture et par élément). Moins de 10 éclats de moins de 5 mm de diamètre.

Facturable



4 bosses ou plus sur le même élément. Ou bosses de plus de 10 cm de diamètre ou avec arrachement de peinture. Jour sur les ouvrants.

Facturable



Éclats de plus de 5 mm de diamètre. 10 éclats ou plus (par élément). Grêle.

VÉHICULES UTILITAIRES

PARE-BRISE, VITRES & FEUX

Toléré



Rétroviseur : Rayures de moins de 2 mm de profondeur et moins de 10 cm de longueur, ou pouvant être éliminées par lustrage

Facturable



Optiques, rétroviseurs ou rappels de clignotants cassés, fêlés, optiques non étanches... Rayures sur rétroviseur de plus de 2 mm de profondeur ou 10 cm de longueur et/ou ne pouvant être éliminées par lustrage.

Toléré



Éclat réparé dans les règles de l'art, hors champ de vision.

Facturable



Impact présent dans le champ de vision (réparé ou non), ou accompagné d'une fissure, cratère d'impact, impacts présents en nombre ou non réparés, rayures, fêlures. Impact sur toit ouvrant ou panoramique. Dysfonctionnement des ouvrants.

Toléré



Rayure sur feux hors champ de vision, et de moins d'1 mm de profondeur. Moins de 2 pattes d'optique cassées.

Facturable



Toute surface vitrée cassée, fêlée. Feux présentant des problèmes d'étanchéité, rayure sur un optique à hauteur du faisceau lumineux ou de plus de 1 mm de profondeur. 2 pattes d'optique cassées ou plus, choc.

INTÉRIEUR & SELLERIE

FOURGON (ZONE DE CHARGE)

Toléré



Bosses de moins de 10cm sans déformation de l'élément. 2 garnitures (protections bois) maximum enfoncées. Salissure ou moisissure pouvant être éliminé par un nettoyage haute pression. Rouille légère (maximum 3 points de rouille).

Facturable



Plus de 2 dégâts par élément ou dégât > 10 cm ou de plus de 5 mm de largeur. Déformations, salissure ou rouille avancée. Plus de 2 garnitures détériorées.

Toléré



Rayure légère de moins de 10 cm sur garniture plastique. Maximum 3 dommages non perforants de moins de 3 cm sur les tapis (par élément).

Facturable



Trous, déchirures, nettoyage nécessaire (salissures, odeurs persistantes,...). Dégâts sur sellerie ou ciel de toit. Plus de 3 dommages ou dommages supérieurs à 3 cm sur tapis. Plusieurs rayures ou de plus de 10 cm, sur garnitures ou tableau de bord. Volant griffé ou décousu.

VÉHICULES UTILITAIRES

ROUES & ENJOLIVEURS

Toléré



Rayures. Valable pour les jantes acier. Pour les autres cas, voir page 11.

Facturable



Jante non étanche. Valable pour les jantes acier. Pour les autres cas, voir page 11.

Toléré



Usure inférieure ou égale à 50%. (profondeur d'au moins 4 mm en fond de structure).

Facturable



Usure de plus de 50% (c'est-à-dire profondeur du pneu en fond de structure inférieure à 4 mm), pneus ne répondant pas aux spécifications constructeur, usure anormale, entailles, déchirures, corps étrangers sur les flancs, réparation nécessaire. La roue de secours doit être présente et en bon état.

AMÉNAGEMENTS

Toléré



Rayures, rouille, déformations, salissures ou impacts légers.

Facturable



Rouille avancée, plus de 2 dommages de plus de 10 cm par élément, traces de résidus ne pouvant être éliminés au lustrage. Dommages altérant la sécurité, l'utilisation ou l'étanchéité de l'aménagement ou du véhicule. Mécanisme défaillant. Dommages dont la réparation nécessite plus de 4h de main d'oeuvre.

PARE-CHOC & PROTECTIONS LATÉRALES

Toléré



Rayures ou griffes pouvant être éliminées par lustrage. Moins de 3 rayures/griffes inférieurs à 15 cm x 1 mm (sans arrachement de peinture - par élément).

Facturable



Fêlure, déformation, arrachement de matière, plaque non lisible... Déformation nécessitant plus de 4h de main d'oeuvre, fissures, cassures, éléments dangereux ou non conformes aux règles de circulation. Traces de résidus ne pouvant être éliminés par lustrage.

ABATTEMENTS ET REMISES

Afin de tenir compte de la vétusté et du kilométrage du véhicule, pour toute expertise réalisée en présence du locataire ou de son représentant, un abattement global sur les pièces et main d'œuvre sera appliqué en fonction du type de véhicule selon le barème ci-dessous.

% DE REMISE SUR M.O. ET PIÈCES							
	KM/MOIS	0 À 11	12 À 23	24 À 35	36 À 47	48 À 59	60 ET +
VP	0 à 30 000	0	0	0	0	0	0
	30001 à 60000	0	5	10	15	20	25
	de 60001 à 90000	0	10	15	20	25	30
	de 90001 à 120000	0	15	20	25	30	35
	de 120001 à 150000	0	20	25	30	35	40
	150000 et plus	0	25	30	35	40	45
VU	KM/MOIS	0 À 11	12 À 23	24 À 35	36 À 47	48 À 59	60 ET +
	0 à 30 000	0	0	0	0	0	0
	30001 à 60000	0	10	15	20	25	30
	de 60001 à 90000	0	15	20	25	30	35
	de 90001 à 120000	0	20	25	30	35	40
	de 120001 à 150000	0	25	30	35	40	45
150000 et plus	0	30	35	40	45	50	

Dévaluation sur pneu : 50%

Tarif en vigueur au 01/01/2024
Pourcentage et montant révisibles annuellement

EXEMPLE :

Vous restituez votre véhicule VP à l'issue de votre contrat de 36 mois, au cours duquel vous avez parcouru 125 000 kilomètres. Lors de l'expertise, l'inspecteur identifie avec vous les dommages qui donnent lieu à des frais de dépréciation sur la carrosserie s'élevant à 700€. Compte tenu de l'âge et du kilométrage du véhicule, vous bénéficiez d'une remise de 30%, soit 210€. Ce sont donc uniquement 490€ de frais de dépréciation qui seront intégrés à la facturation.

PRÉCISION :

Certains éléments ne sont pas soumis à dévaluation (vitrage, forfaits de délettrages et forfaits de réparation, kit collage lors d'un remplacement de pare-brise).



CONTINUONS LA ROUTE ENSEMBLE.



La restitution n'est pas la fin de notre collaboration.



UNE DÉMARCHE À ANTICIPER

Nous vous **invitons à vous rapprocher** de votre distributeur habituel **au moins 6 mois avant la fin** de votre contrat, en raison des délais de livraison qui varient selon les modèles.

RENOUVELLEMENT : QUELS AVANTAGES ?

CONTINUEZ VOTRE ROUTE AVEC UN ACTEUR INNOVANT.

Parce que nous avons compris vos besoins et vos attentes, nous vous proposons, **grâce à nos 6 marques, un ensemble de véhicules alliant innovation et technologie pour votre plus grand confort.**

OPTIMISEZ VOTRE BUDGET

Nous nous connaissons bien, et nous vous aidons à affiner votre budget au plus proche de vos nouvelles envies et de tous vos besoins.



SKODA



Véhicules
Utilitaires

NOS EXPERTS SONT À VOTRE SERVICE

Besoin d'un rendez-vous pour la restitution de votre véhicule ?

Contactez Macadam au **01 79 95 11 16**
De 9h à 17h30 en continu du lundi au vendredi,
ou via le formulaire en ligne

<https://mobility-solutions-volkswagengroup.fr/espace-reseau/restitution-loun/prise-de-rdv>

D'autres questions ?

Contactez-nous au **09 69 39 33 33** (appel non surtaxé)
De 9h à 12h30 et de 13h15 à 17h30 du lundi au vendredi,
ou par email : **r.clientsfleet@fr.vwfsag.de**

MOBILITY SOLUTIONS

Service Restitution LLD
11 avenue de Boursonne
BP 61 02601 Villiers-Cotterêts CEDEX France

MOBILITY SOLUTIONS
VOLKSWAGEN GROUP

