

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](https://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.**



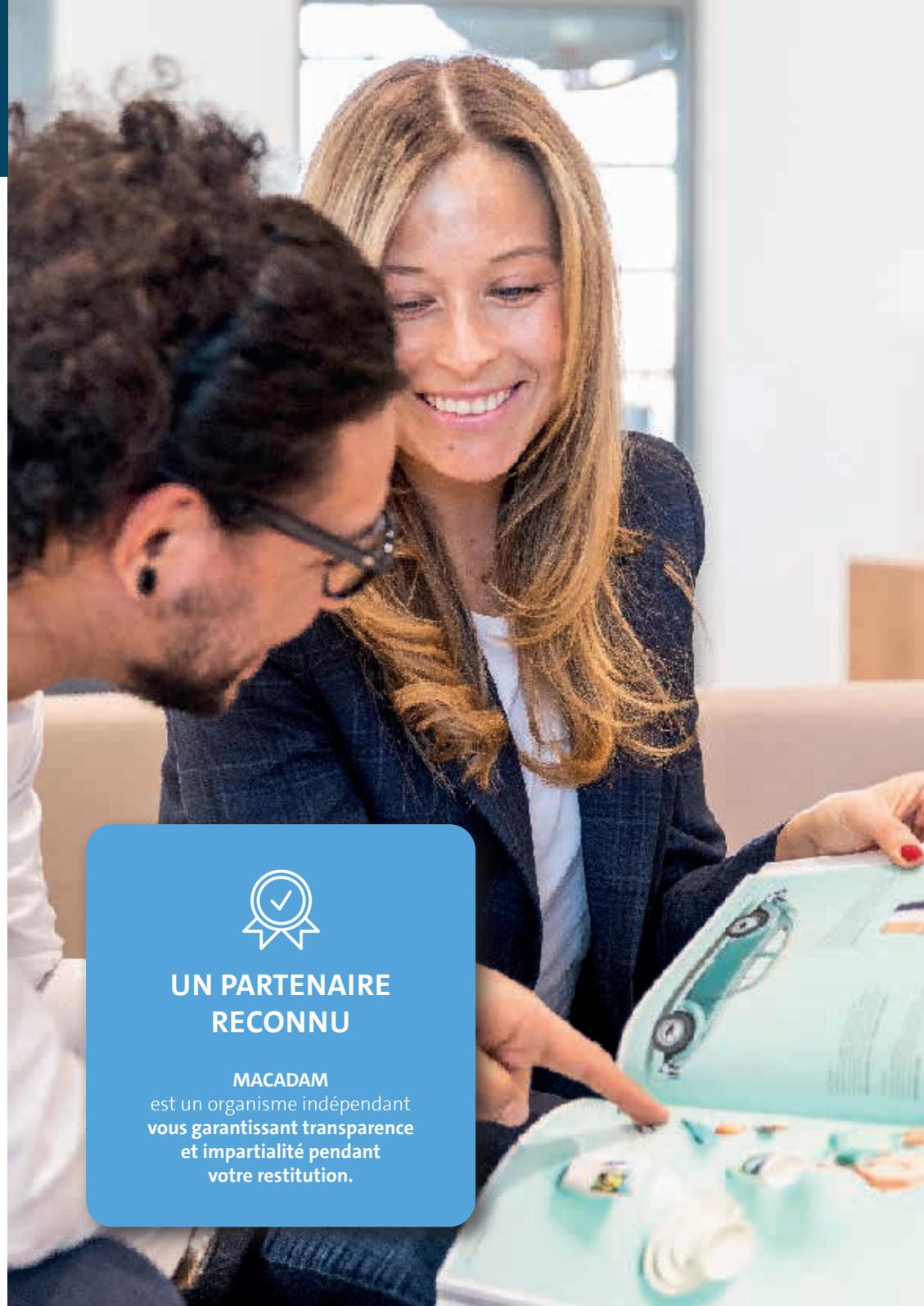
## OBJECTIVITÉ

**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 **15 jours** avant la date de restitution au 01 79 95 11 16 de 9h à 12h et de 14h à 18h 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	DOMMAGES	
	TAUX D'USURE MAXIMALE ADMISSIBLE	
50%	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	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**



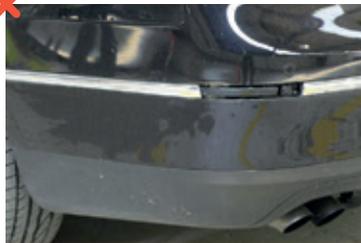
Pare-chocs déformés, cassés ou fendus, rayures hors tolérance (voir ci-contre), arrachement de matière.

**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**



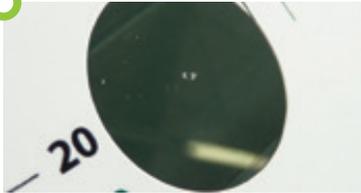
Rétroviseur : Moins de 3 rayures de moins de 5 cm ou pouvant être éliminées par lustrage.

**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 & ENJLIVEURS

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.

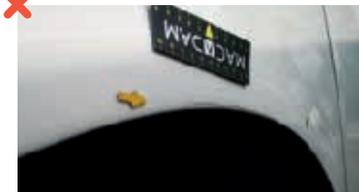
## PEINTURE & CARROSERIE

**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 éliminées 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 éliminées 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 12h et de 14h à 18h 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](mailto: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

