MOBILITY SOLUTIONS
VOLKSWAGEN GROUP



GUIDE DE **RESTITUTION**

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**

LA RESTITUTION, **UNE ÉTAPE IMPORTANTE**



Chère Cliente, cher Client,

La restitution de votre véhicule marque la dernière étape de votre contrat de location longue durée VOLKSWAGEN BANK. Parce que nous souhaitons que ce moment se déroule dans les meilleures conditions, nous avons conçu ce guide pour **vous accompagner pas à pas.**

Vous y trouverez des conseils pratiques et des informations utiles pour préparer sereinement la remise de votre véhicule, éviter les frais inattendus et profiter pleinement de votre contrat jusqu'à son terme.

Notre ambition est simple : vous offrir une expérience fluide, transparente et sans surprise, jusqu'au dernier kilomètre.

La restitution est une étape clé :

- elle annonce la fin de votre contrat de location et donc **l'arrêt de vos prélèvements**.
- elle permet de **statuer sur l'état réel du véhicule restitué** (âge, kilométrage, dommages éventuels).

Bien préparée, cette étape vous garantit une clôture de contrat simple, rapide et sereine.

Pour anticiper votre restitution nous vous invitons à :

lire attentivement ce guide
et le **conserver jusqu'à la fin de votre contrat,**

- faire réaliser les entretiens préconisés par le constructeur auprès **d'un réparateur agréé de la marque du véhicule**
- effectuer les réparations **lorsque le véhicule est endommagé**,

respecter le kilométrage souscrit au contrat.

LE RENOUVELLEMENT, **VOTRE PREMIÈRE ÉTAPE**



Avant la restitution, pensez au renouvellement

RENOUVELLEMENT : **QUELS AVANTAGES ?**

ROULEZ L'ESPRIT TRANQUILLE AVEC UN PARTENAIRE DE CONFIANCE

Profitez de l'expertise et de la richesse de notre gamme et découvrez nos nouveaux modèles alliant **technologie, performance, sécurité et confort.**

MAÎTRISEZ VOTRE BUDGET EN TOUTE SÉRÉNITÉ

Financement, durée, kilométrage ou équipements : nous vous proposons **des solutions sur mesure pour maîtriser votre budget** et accompagner vos nouveaux besoins de mobilité.

Préparez votre prochaine mobilité en toute sérénité

LES 4 ÉTAPES **D'UNE RESTITUTION RÉUSSIE**

1 J'anticipe la commande de mon prochain véhicule.

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

2 Que dois-je vérifier avant ma restitution ?

La date de restitution prévue au contrat.

Votre disponibilité lors de la prise de rendez-vous. *Votre présence est obligatoire.*

Tous les travaux de réparation et d'entretien sur le véhicule devront avoir été effectués.
Voici l'état dans lequel votre véhicule doit être restitué :

Propreté
Véhicule propre pour permettre l'inspection.

Fonctionnement du véhicule
Doit être en état de marche et conforme aux normes du constructeur.

Réparations
Effectuées dans les règles de l'art et selon les préconisations constructeur - bris de glace inclus, même s'ils sont couverts par votre assurance auto, ils doivent être réparés avant restitution.

Équipements
Doivent fonctionner parfaitement : navigation, capteurs et caméras, ouverture/fermeture de la vitre et du store du toit ouvrant, roue de secours le cas échéant...

Sellerie & intérieur
Sellerie et garnitures intérieures en bon état.

Pneumatiques
Mêmes caractéristiques techniques qu'à l'origine (été, hiver, 4 saisons, anticrevaison...) et mêmes dimensions.

VÉHICULE ÉLECTRIQUE
La charge de la batterie doit être comprise entre 30% et 50% le jour de la restitution.

3 Comment organiser la restitution de mon véhicule ?

La restitution s'effectue directement chez votre distributeur.
Pour préparer cette étape dans les meilleures conditions, prenez rendez-vous avec notre prestataire d'inspection environ 30 jours avant la fin de votre contrat :

- Soit par téléphone : **+33 (0) 1 79 95 11 16 - du lundi au vendredi de 9h à 17h30 en continu.**
- Soit en remplissant le formulaire dédié en flashant ce QR code ou en vous rendant sur la page https://mobility-solutions-volkswagengroup.fr/espace-reseau/restitution-loun/prise-de-rdv

Après avoir pris rendez-vous, un e-mail de confirmation avec le lieu, la date et l'heure convenus vous sera adressé.

Il vous appartient d'informer votre distributeur de la date du rendez-vous.

4 Comment se déroule l'inspection de mon véhicule ?

L'inspecteur vous accueillera à la date et à l'heure convenues chez le distributeur sélectionné lors de la prise de rendez-vous.

Avant l'inspection, vous signez un procès-verbal qui atteste la restitution du véhicule. Cette signature conditionne l'arrêt du contrat de location. Votre véhicule sera inspecté pour relever tous les dommages présents, y compris ceux qui ne vous seront pas facturés.
Les tableaux page 9 et suivantes vous indiquent ce qui relève d'un usage normal du véhicule et ce qui pourrait faire l'objet d'une facturation complémentaire.

Vous remettez l'ensemble des documents suivants à l'inspecteur...

- Le certificat d'immatriculation original (carte grise)*.
- Tous les jeux de clés remis lors de la livraison.
- Le manuel utilisateur du véhicule.
- Le certificat de contrôle technique (si le véhicule est âgé de 4 ans ou plus).

** Si lors de la livraison de votre véhicule seule une copie certifiée conforme à l'originale de la carte grise vous a été transmise, soyez rassuré(e), nous sommes déjà en possession de l'original.*

... sans oublier le matériel fourni avec le véhicule lors de sa livraison.

- Matériel d'alimentation complet pour les véhicules électriques.
- Roue de secours et son matériel, ou kit compresseur avec produit de réparation.

Tout élément manquant au moment de l'inspection vous sera facturé.

Vous pourrez consulter le rapport de l'inspecteur 48h après l'expertise.

Il sera disponible dans votre espace client :

- mobility-solutions-volkswagengroup.fr/mon-espace-client/restitution

Si vous avez communiqué votre adresse email à l'inspecteur lors du rendez-vous de restitution, le rapport vous sera transmis par email.

Les éventuels frais liés à des dommages hors usure normale vous sont communiqués en toute transparence.

Une facture correspondant au coût estimé des frais de dépréciation sera émise à votre intention. Elle sera débitée 10 jours après son émission.

BON À SAVOIR
Avant de restituer votre véhicule, pensez à supprimer vos données personnelles (contacts, adresses, historique de navigation GPS, comptes connectés, etc.) et à récupérer l'ensemble de vos effets personnels, y compris les accessoires montés après livraison, ces derniers n'étant pas remboursés.

LES FRAIS DE REMISE EN ÉTAT :
DOMMAGES TOLÉRÉS ET FACTURABLES



Lors de la restitution, une participation aux frais de remise en état peut vous être demandée :

DOMMAGES

Taux d'usure maximale admissible

En cas de dommages constatés sur des éléments :

- **mécaniques,**
- **de sécurité**
- **ou électriques,**

cette participation s'élève à :

50%

Éléments mécaniques

Moteur	**50%**
Transmission :	
Embrayage	50%
Boite de vitesses	50%
Pont	50%
Cardans	50%

Éléments de sécurité

Freins	**80%**
Amortisseurs	**80%**
Direction	**50%**
Pneumatiques	**4 mm**
Essuie-glace / Lave-vitres	**80%**

Éléments électriques

Avertisseur	**80%**
Batterie de traction	**30%**

DOMMAGES

En cas de dommages esthétiques constatés lors de la restitution, les frais de remise en état sont facturés dans leur intégralité.

Néanmoins, des tolérances sont appliquées.

Elles vous sont expliquées dans les pages suivantes.

100%

Tôlerie

Ensemble de la carrosserie
Châssis
Pare-choc

Sellerie (déchirures, tâches, brûlures)

Sièges
Tapis
Garniture

Éclairage (brisés, fêlés, rayés)

Optique
Feux divers

Vitrages (brisés, fêlés, rayés)

Pare-brise
Vitres
Toit ouvrant
Lunette arrière
Rétroviseurs

Roues (déformation, choc)

Jantes
Enjoliveurs
Pneus

Véhicules Particuliers

TOLÉRÉS ET **NON FACTURÉS**

REMPLACEMENTS/ RÉPARATIONS **FACTURÉS**

INTÉRIEUR & SELLERIE	• Maximum 3 dommages non perforants de moins de 3 cm sur les tapis (par élément). • Rayures superficielles de moins de 3 cm sur les garnitures de coffre. • Brûlures, trous, déchirures sur tapis de sol, moquette et coffre (sauf sur-tapis) de moins de 3 cm et en nombre inférieur à 3 par élément. • Déformation ou usure sans perforation des tapis de sol, moquette et coffre.	• 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.
PEINTURE & CARROSSERIE	• Rayures superficielles pouvant être éliminées par polissage ou rayures sans rouille, dont le cumul est inférieur à 5cm (avec un maximum de 3 rayures par élément).. • Petites bosses de moins de 2 mm de profondeur et de moins de 5 cm de diamètre, sans arrachement de peinture (maximum 3 bosses par élément). • Eclats : moins de 10 impacts de moins de 3 mm de diamètre. • Arête de porte : rayure inférieure ou égale à 3 cm.	• Écaillement de la peinture, rayures supérieures à 5 cm, trous. • Bosses avec dégât de peinture ou dont le nombre est supérieur à 3 par élément. • Dégâts causés par la grêle. • Malfaçons, retouches visibles, présence de lettrage ou traces de colle.
PARE-CHOCS	• Dégâts pouvant être éliminés par lustrage. • Rayure dont le cumul est inférieur à 15 cm ou dont la largeur est inférieure ou égale à 2 mm. • Rayure sur la partie inférieure (non visible sans se pencher).	• Pare-chocs déformés, cassés ou fendus, arrachement de matière. • Traces de résidus ne pouvant être éliminées par lustrage. • Rayures hors tolérance (défini ci-contre).
PROTECTIONS LATÉRALES	• 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.	• Baguettes et moulures déformées, cassées, fendues, entaillées ou mal fixées. • Rayures hors tolérance (défini ci-contre).
ENJOLIVEURS/ ROUES	• Dommages maximum sur la même jante de moins de 10 cm sur le bord et 3 cm sur le corps. • Usure du pneu inférieure ou égale à 50% (profondeur d'au moins 4 mm en fond de structure).	• 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. • Usure de plus de 50 % (profondeur du pneu en fond de structure de moins de 4 mm), pneus ne répondant pas aux spécifications constructeur, usure anormale, entailles, déchirures, corps étrangers sur les flancs, réparation nécessaire.
PARE-BRISE/ VITRES	• Rétroviseurs : moins de 4 rayures de 5 cm ou pouvant être éliminées par lustrage. • Vitres : impact réparé et hors champ de vision (un seul impact toléré).	• Rétroviseurs latéraux cassés ou manquants, arrachés ou mal fixés. • Avec plus de 3 rayures ou rayure supérieure à 5 cm ne pouvant être éliminée par lustrage. • Impact présent dans le champ de vision (réparé ou non), ou accompagné d'une fissure, cratère d'impact. • Impact sur toit ouvrant ou panoramique. • Dysfonctionnement des ouvrants. • Impacts présents en nombre ou non réparés, rayures, fêlures.
FEUX	• Rayure sur feux hors champ de vision, et de moins de 1 mm de profondeur.	• Toute surface vitrée cassée, fêlée. • Feux présentant des problèmes d'étanchéité, rayure sur un optique à hauteur du faisceau lumineux ou supérieure à 1 mm de profondeur. • Pattes d'optique cassées, choc.

Véhicules Utilitaires

TOLÉRÉS ET **NON FACTURÉS**

REMPLACEMENTS/ RÉPARATIONS **FACTURÉS**

INTÉRIEUR & SELLERIE



- Maximum 3 dommages non perforants de moins de 3 cm sur les tapis (par élément).
- Rayures superficielles de moins de 3 cm sur les garnitures de coffre.
- Brûlures, trous, déchirures sur tapis de sol, moquette et coffre (sauf sur-tapis) de moins de 3 cm et en nombre inférieur à 3 par élément.
- Déformation ou usure sans perforation des tapis de sol, moquette et coffre.

- 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.

CLOISON/ PASSAGE DE ROUE/ PLANCHER



- Bosses inférieures ou égales à 10 cm (sans déformation du plancher).
- Salissure ou moisissure si un nettoyage haute pression ne suffit pas.

- Déformation du plancher tôle.

PEINTURE & CARROSSERIE (HORS PARE-CHOCS)



- Bosses dont le diamètre est inférieur ou égal à 10 cm et dont le nombre maximum est de 3 bosses.
- **Cumul de rayures inférieur ou égal à 10 cm et de largeur inférieure ou égale à 3 mm et dont le nombre n'excède pas 4.**
- **Arête de porte : éclats.**
- **Eléments peints :** rayure inférieure ou égale à 10 cm et dont la profondeur est inférieure ou égale à 2 mm ou dont la surface est inférieure à 10x10 cm.
- **Eléments non peints :** cumul de rayures inférieur ou égal à 10 cm sans arrachement ou dont la surface est inférieure à 10x10 cm.
- **Grêle légère :** 1 à 3 éléments impactés.
- **Eclat / Gravillonnage :** nombre inférieur à 10 et dont le diamètre est inférieur à 5 mm.

- Bosses hors tolérance (défini ci-contre).
- Rayures hors tolérance (défini ci-contre).
- Élément cassé.
- Grêle légère : plus de 3 éléments impactés sur la carrosserie.
- Grêle forte : plus d'un élément impacté sur la carrosserie.
- Éclat/Gravillonnage hors tolérance (défini ci-contre).

CORROSION



- Cumul de rayures inférieur ou égal à 10 cm sans arrachement ou dont la surface est inférieure à 10x10 cm.

- Corrosion superficielle.
- Corrosion perforante.

MAUVAISE RÉPARATION



- Retouche inférieure à 5cm.

- Différence de teinte.
- Coulure.
- Peau d'orange, etc...

ENJOLIVEURS/ ROUES



- Dommages maximum sur la même jante de moins de 10 cm sur le bord et 5 cm sur le corps.
- Usure du pneu inférieure ou égale à 50% (profondeur d'au moins 4 mm en fond de structure).

- Toute déformation visible, arrachement de matière, rayures ou impacts plus importants.
- Au moins 10 cm rayés sur bord de jante ou 5 cm sur corps - [montant forfaitaire].
- Usure de plus de 50% (profondeur du pneu en fond de structure de moins de 4 mm), usure anormale, entailles, déchirures, corps étrangers sur les flancs, hernies, ou différence de marque/dimension sur le même train.
- En cas de différence de plus de 3 mm entre l'avant et l'arrière, pour les véhicules 4 roues motrices.

Véhicules Utilitaires

TOLÉRÉS ET **NON FACTURÉS**

REMPLACEMENTS/ RÉPARATIONS **FACTURÉS**

	TOLÉRÉS ET NON FACTURÉS	REMPLACEMENTS/ RÉPARATIONS FACTURÉS
PARE-BRISE/ VITRES	• Pare-brise : impact réparé et hors champ de vision (un seul impact toléré).	• Impact présent dans le champ de vision (réparé ou non). • Jusqu'à 3 éclats hors champ de vision. • Éclat présent à moins de 5 cm du bord. • Vitres : rayures, fêlures.
PARE-CHOCS		**PARE-CHOCS**
PARE-CHOCS NON PEINT	• Cumul de rayures inférieur ou égal à 15 cm x 20 cm. • Rayure sur partie inférieure (non visible sans se pencher).	• Cumul de rayures avec arrachement supérieur ou égale à 15 cm x 20 cm (format A5), ou fêlure inférieur ou égale à 4 cm. • Déformation mineure. • Fêlure supérieure à 4 cm. • Choc important.
PARE-CHOCS PEINT	• Cumul de rayures inférieur à 15 cm et de largeur inférieure ou égale à 2 mm. • Rayure sur partie inférieure.	• Cumul de rayures supérieur ou égal à 15 cm ou dont la largeur est supérieure à 2 mm. • Fêlure inférieure ou égale à 4cm ou déformation mineure. • Fêlure supérieure à 4 cm ou choc important.
PARE-CHOCS AR BENNE/CAISSE ET PORTE-ÉCHELLE	• Toute rayure. • Déformation légère.	• Traces ne pouvant être éliminées au lustrage (béton,...) ou déformation nécessitant moins de 4h de main d'oeuvre. • Déformation, fissure ou casse, nécessitant plus de 4h de main d'œuvre.
ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES		**ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES**
PLATEAU BENNE	• Rouille superficielle. • Rayure.	• Corrosion avancée, perforante.
RIDELLE	• Rouille superficielle. • Rayure.	• Traces ne pouvant être éliminées au lustrage (béton,...) sur l'extérieur du panneau. • Benne non étanche au sable. • Déformation majeure ne permettant pas la fermeture optimale de la ridelle ou cassée.
CAISSE 20 M³	• Toute rayure. • Impacts légers.	• Caisse cassée ou fissurée.
HAYON HYDRAULIQUE	• Rouille superficielle. • Rayure. • Impacts légers.	• Traces ne pouvant être éliminées au lustrage (béton,...). • Commande électrique ou mécanisme défaillant. • Hayon qui ne se replie pas, pas bien ou avec un écart anormal. • VGP (Vérification Générale Périodique) réglementaire non conforme.
CAISSE À OUTILS	• Rouille superficielle. • Toute rayure.	• Caisse à outil qui ne ferme pas à clé ou qui présente une autre ouverture que celle prévue. • Absence clé coupe-circuit, ou clé caisse à outil, ou clé de fermeture additionnelle.

ABATTEMENTS ET REMISES

Parce que nous savons qu'un véhicule qui a quelques mois n'est plus tout à fait neuf, nous appliquons une grille de vétusté en fonction de l'âge et du kilométrage de votre véhicule. **Cela permet de vous octroyer un abattement sur les pièces et main-d'œuvre des éléments qui ne sont pas pris en compte dans nos forfaits.**

EXEMPLE : VÉHICULE PARTICULIER

Lors de la restitution de votre véhicule particulier après 36 mois et 125 000 km, l'inspection de retour évalue les dommages de carrosserie à 700 € de frais de dépréciation, aucun forfait spécifique n'est applicable.
Afin de prendre en compte l'ancienneté et le kilométrage du véhicule, une réduction de 30% est appliquée, soit 210 €.
Le montant restant à votre charge est donc de 490 € au titre des frais de dépréciation.

EXEMPLE : VÉHICULE UTILITAIRE

Lors de la restitution de votre véhicule utilitaire après 49 mois et 133 000 km, l'inspection de retour évalue les dommages de carrosserie à 900 € de frais de dépréciation, aucun forfait spécifique n'est applicable.
Afin de prendre en compte l'ancienneté et le kilométrage du véhicule, une réduction de 40% est appliquée, soit 360 €.
Le montant restant à votre charge est donc de 540 € au titre des frais de dépréciation.

PRÉCISIONS :

Certains éléments ne sont pas concernés par les grilles de vétusté ci-contre, car, dans certains cas, des forfaits de réparation s'appliquent (forfait de délettrages, forfaits de réparation vitrage, forfait nettoyage...).

Une remise commerciale de 50% sur les pneumatiques s'applique quels que soient le kilométrage et la vétusté du véhicule.

% DE REMISE SUR MAIN D'ŒUVRE ET PIÈCES

VP

Véhicule Particulier

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
30 001 à 60 000	0	5	10	15	20	25
de 60 001 à 90 000	0	10	15	20	25	30
de 90 001 à 120 000	0	15	20	25	30	35
de 120 001 à 150 000	0	20	25	30	35	40
150 000 et plus	0	25	30	35	40	45

VU

Véhicule Utilitaire

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
30 001 à 60 000	0	10	15	20	25	30
de 60 001 à 90 000	0	15	20	25	30	35
de 90 001 à 120 000	0	20	25	30	35	40
de 120 001 à 150 000	0	25	30	35	40	45
150 000 et plus	0	30	35	40	45	50

Grille en vigueur au 10/01/2026 révisable annuellement.

NOS EXPERTS
SONT À VOTRE SERVICE

BESOIN D'UN RENDEZ-VOUS POUR LA RESTITUTION DE VOTRE VÉHICULE ?

Contactez notre prestataire 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

UNE QUESTION ? NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE

Par téléphone :

09 69 39 33 33 (appel non surtaxé)
Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h30

Par e-mail :

r.clientele@vwfs.com

Par courrier :

Mobility Solutions Service Restitution LLD
11 avenue de Boursonne
BP 61
02 601 Villers-Cotterêts Cedex – France

MOBILITY SOLUTIONS
VOLKSWAGEN GROUP

VOLKSWAGEN BANK GMBH - SARL de droit allemand - Capital social : 318 279 200 € - Siège social : Braunschweig (Allemagne) - RC/HRB Braunschweig : 1819 - établissement de crédit de l'EEE et intermédiaire en assurance européen inscrit à l'IHK Braunschweig sous le n°D-HNQM-UQ9MO-22 exerçant en libre établissement (www.orias.fr) Succursale France : Bâtiment Ellipse, 15 avenue de la Demi-Lune - 95700 Roissy-en-France - RCS Pontoise : 451 618 904 - Administration et adresse postale : 11, avenue de Boursonne - B.P. 61 - 02601 Villers-Cotterêts Cedex.