

MOBILITY SOLUTIONS
VOLKSWAGEN GROUP

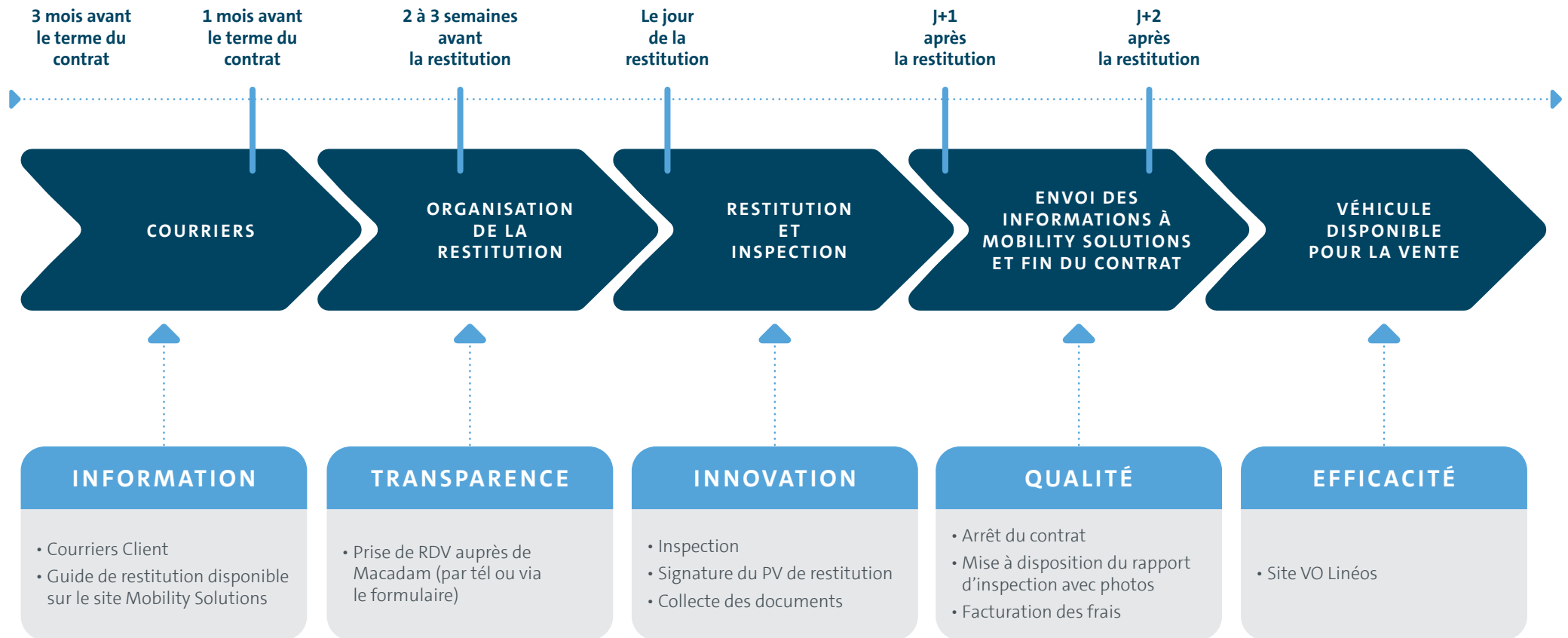


RÉSEAU

POUR UNE RESTITUTION EN TOUTE SÉRÉNITÉ

Découvrez nos services sur msvgf.fr

LES ÉTAPES - SIMPLICITÉ ET TRANSPARENCE !



POUR UNE RESTITUTION EN TOUTE SÉRÉNITÉ

ANTICIPER...

...PLUSIEURS MOIS AVANT LE TERME DU CONTRAT.

- Modifier le contrat (durée/km) selon l'utilisation réelle
- Renouvellement
- **Présenter la procédure de restitution**
- **Prévoir des travaux de remise en état le cas échéant (CA après vente) ou a minima prévenir le client qu'il risque la facturation de dommages s'il y en a.**

EXPLIQUER...

...LES AVANTAGES DE L'INSPECTION SUR RDV.

- Pas de surprise au moment de la facture
- Pas besoin de revenir un autre jour pour l'inspection
- L'inspection rend compte de l'état réel du véhicule au moment de sa restitution par le locataire
- Pas besoin d'envoyer les documents l'inspecteur Macadam s'en charge
- Le rapport d'inspection est disponible en ligne sous quelques jours

ORGANISER...

...LA RESTITUTION QUELQUES JOURS AVANT LA LIVRAISON DU NOUVEAU VÉHICULE.

- **Fixer le RDV de restitution / livraison avec le Client en lui rappelant les éléments à apporter (carte grise, ...)**
- **Prévenir Macadam pour que l'inspecteur soit présent (prévoir un délai de 15 jours)**

RÉCEPTIONNER...

...LE VÉHICULE LE JOUR DE LA RESTITUTION.

- Signature du **PV de restitution du véhicule**
- Confirmer ou corriger le code BER (atelier) indiqué par l'inspecteur Macadam pour **identification du lieu de stockage du véhicule** par Mobility Solutions (d'une part pour bénéficier de l'exclusivité temporaire à la revente, et d'autre part pour pouvoir le retirer plus rapidement).

AVANTAGES ET BÉNÉFICES DE LA RESTITUTION SUR RDV



BÉNÉFICES CLIENT :

- Le véhicule est inspecté dans l'état où il a été restitué (immédiat)
- Explication lors de l'inspection
- Collecte des documents pour Mobility Solutions (PV de restitution, C.I.), le client n'a rien à envoyer à Mobility Solutions
- Réception du PV de restitution par courriel
- Remise commerciale (uniquement en cas de restitution sur RDV)

> SATISFACTION CLIENT ET AVANTAGE CONCURRENTIEL

AMÉLIORATION DU SERVICE :

- Délai de stockage en concession raccourci
- Guide de restitution
- Demande de RDV via le formulaire
- Qualité des évaluations
- Rapports en ligne détaillés

> SATISFACTION RÉSEAU ET MEILLEURE QUALITÉ DES INFOS POUR LE VO

SUPPORTS (VOIR ANNEXES)



POUR LE CLIENT

- Courrier d'information (un mois avant le terme du contrat en LOUN)
- Guide de restitution <https://mobility-solutions-volkswagengroup.fr/mon-espace-client/restitution>
- Formulaire de prise de RDV (sur <https://mobility-solutions-volkswagengroup.fr/mon-espace-client/restitution/prise-de-rdv>)
- Email de confirmation de RDV + sms de rappel la veille
- Email avec PV de restitution après le RDV
- Accès au rapport d'inspection (sur <https://fleetsolutions.fleetdriver.eu/fleetdriver>)
- Facture de frais de remise en état (le cas échéant) avec rappel de l'accès au rapport.



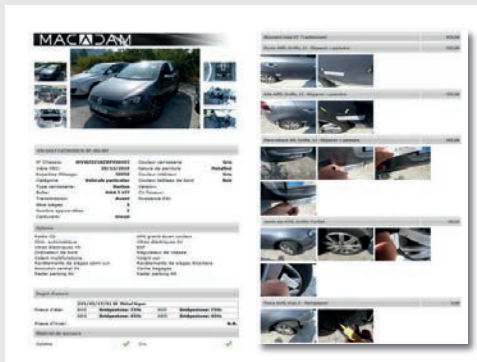
POUR LE RÉSEAU

- Formulaire de prise de RDV
- Comme le client, accès au guide et au rapport en ligne

À RETENIR

PRESTATAIRE

MACADAM
ON THE ROAD TO EXCELLENCE



RESTITUTION SUR RDV



<https://mobility-solutions-volkswagengroup.fr/mon-espace-client/restitution>

GUIDE DE RESTITUTION



› GAIN DE TEMPS ET DE TRANSPARENCE POUR LE CLIENT

CONTACTS



PRENDRE UN RENDEZ-VOUS, DEMANDER UNE INFORMATION

POUR PRENDRE UN RENDEZ-VOUS :



01 79 95 11 16

(de 8h à 18h sauf week-ends et jour fériés)

DEMANDE D'INFORMATION:

Email :
rcfleet@vwfs.com

Téléphone :
Clients : 09 69 39 33 33* - Choix 2
Distributeurs : 09 69 39 33 33* - Choix 4

* Appel non surtaxé

GUIDE DE RESTITUTION :

<https://mobility-solutions-volkswagengroup.fr/mon-espace-client/restitution>

ANNEXES

Quelques documents mentionnées précédemment

SUPPORTS GUIDE DE RESTITUTION

Le Guide de restitution Mobility Solutions présente au conducteur la marche à suivre, les éléments à apporter et l'informe sur les dommages tolérés et facturables.



ACCESSIBLE DEPUIS MOBILITY-SOLUTIONS-VOLKSWAGENGROUP.FR/MON-ESPACE-CLIENT/RESTITUTION

SUPPORTS FORMULAIRE DE DEMANDE DE RDV



Demandez votre rendez-vous de restitution

Des questions ? L'équipe Mobility Solutions se tient à votre disposition :
rcfleet@vwfs.com

Votre présence ou celle de votre représentant est obligatoire.

Date souhaitée de restitution (matin : 9h à 11h30 - après-midi : 14h à 16h)

Pour obtenir une date de rendez-vous, un délai de 15 jours minimum est nécessaire.

Choix 1* : JJ / MM / AAAA  ☐ Matin ☐ Après-midi

Choix 2* : JJ / MM / AAAA  ☐ Matin ☐ Après-midi

Choix 3* : JJ / MM / AAAA  ☐ Matin ☐ Après-midi

Ma concession de restitution

Nom de la concession*

Nom de la concession

ACCESSIBLE DEPUIS [MOBILITY-SOLUTIONS-VOLKSWAGENGROUP.FR/MON-ESPACE-CLIENT/RESTITUTION/PRISE-DE-RDV](https://mobility-solutions-volkswagengroup.fr/mon-espace-client/restitution/prise-de-rdv)

RESTITUTION

Questions / Réponses ...

POUR ÊTRE INCOLLABLE SUR LA RESTITUTION...



QUAND PEUT ON MODIFIER LE KILOMÉTRAGE DE SON CONTRAT ?

Jusqu'à 3 mois avant le terme du contrat, le plus tôt étant le mieux puisque des régularisations comptables sont générées sur la période déjà écoulée.

COMMENT ACCÉDER AU GUIDE DE RESTITUTION ?

<https://mobility-solutions-volkswagengroup.fr/mon-espace-client/restitution>, et prochainement via l'application.

COMMENT EST ORGANISÉ LE RDV ? LE DISTRIBUTEUR N'A PAS L'INFORMATION...

Le client contacte Macadam, une fois le rdv fixé un mail de confirmation est envoyé au client en lui demandant de prévenir le site choisi.

À savoir : Un sms de rappel du RDV est également envoyé la veille au demandeur. Après l'inspection, il reçoit le PV de restitution par email.



ASTUCES :

- Les distributeurs peuvent prendre RDV pour leur client, ce qui permet d'être informé à coup sûr, et de faire coïncider la restitution avec la livraison du nouveau véhicule.
- Les RDV doivent être pris au moins 10 jours ouvrés à l'avance (disponibilité dans le planning des RDV).

POUR ÊTRE INCOLLABLE SUR LA RESTITUTION...



QUE SE PASSE T IL SI LE CLIENT NE VIENT PAS AU RDV CONVENU ?

Le véhicule peut être inspecté (s'il est accessible et en état de l'être), mais la restitution ne sera pas prise en compte et la remise commerciale prévue pour les RDV ne sera pas appliquée▶ **À éviter.**

Important : il faut absolument un PV de restitution signé du client pour valider la fin de contrat.

QUE DIRE SI LE CLIENT REFUSE DE SIGNER LE PV ?

Si le client refuse de signer le PV, les loyers de son contrat seront toujours prélevés. De plus, la signature atteste uniquement de la date, du lieu et du kilométrage de restitution (ce n'est pas un devis de frais de remise en état, d'ailleurs **aucun montant n'y est indiqué**).

POUR ÊTRE INCOLLABLE SUR LA RESTITUTION...



QUE FAIRE DE LA CARTE GRISE DU VÉHICULE ?

La carte grise originale doit impérativement être remise à l'inspecteur lors de son passage. Des frais de non restitution de carte grise seront sinon facturés au client (300€ HT/ carte grise manquante).

Attention dans le cas où, pendant le contrat, la carte grise a été modifiée ou qu'un duplicata a été fait (suite perte, vol), il faut bien entendu rendre la dernière version !

QUE DOIT FAIRE LE CLIENT DE SA CARTE CARBURANT ?

Si la carte a bien été fournie dans le cadre de son contrat Mobility Solutions, alors il est de sa responsabilité de la détruire (sans quoi il risque la facturation de consommations ultérieures, potentiellement effectuées par un tiers qui se serait saisi de la carte).

Si la prestation incluait un télébadge, celui-ci doit être retourné à

ANR Service Nanterre
Total cartes pétrolières
27 Rue Michelet
92000 NANTERRE

POUR ÊTRE INCOLLABLE SUR LA RESTITUTION...



SUR QUELS DOMMAGES FAUT-IL ÊTRE PARTICULIÈREMENT VIGILANT ?

Les plus fréquemment relevés : jantes, pneus, pare-chocs, pare-brise, ...

Les plus onéreux : pavillons, intérieur (moquette, ciel de toit, sellerie, ...), pare-brise, ...

FACTURATION DES PNEUS

Le véhicule est restitué avec des pneus usés, une remise de 50% sera appliquée sur chaque pneu facturés. Attention aux véhicules équipés en pneus de type auto colmatant Runflat) : les véhicules doivent être restitués avec une solution en cas de crevaison (donc ou bien restitués en Runflat , ou alors avec un kit de regonflage opérationnel).

LE VÉHICULE PEUT IL ÊTRE RÉPARÉ APRÈS SA RESTITUTION ?

Non, la restitution et la signature du PV signifient que le véhicule est disponible pour Volkswagen Bank. Les dommages présents le jour de l'inspection seront facturés au client.

COMMENT ACCÉDER AU RAPPORT D'INSPECTION ?

Sur le site de Macadam à environ J+3 : <https://mobility-solutions-volkswagengroup.fr/mon-espace-client/restitution>

Login : immatriculation / Mot de passe : VW Bank

POUR ÊTRE INCOLLABLE SUR LA RESTITUTION...



EST-IL POSSIBLE DE PROCÉDER À UNE INSPECTION SANS RDV? (RESTITUTION DITE « GARAGE »)

Oui, PV vierge disponible sur demande, mais pas de remise commerciale dans ce cas.

Le client n'a pas l'information de la date d'inspection, il dépose son véhicule en concession et le distributeur nous envoie le PV. Alors Macadam est automatiquement missionné pour aller voir le véhicule.

Important : ne pas réceptionner un véhicule sans faire signer de PV de restitution au client, ce document doit être envoyé le jour même, complété et signé du distributeur et du client, aux RC Fleet.

NB : c'est Mobility Solutions qui missionne Macadam dans ce cas, le distributeur ne doit pas les appeler.

NB2 : pas de restitution à terme en LLDN pas de PV, pas d'inspection (cession automatique)

COMMENT CONNAÎTRE LA REMISE COMMERCIALE ?

Il s'agit d'une grille en fonction de l'âge et du kilométrage du véhicule à la restitution (uniquement pour les véhicules de plus de 12 mois ou plus de 30 000 kms et non applicable sur les forfaits).

POUR ÊTRE INCOLLABLE SUR LA RESTITUTION...



QUE SE PASSE T IL SI LE VÉHICULE EST DÉPLACÉ APRÈS SA RESTITUTION ?

Dans le cas d'une restitution « garage », si l'inspecteur n'est pas encore passé, il ne trouvera pas le véhicule et le dossier sera bloqué en attendant de localiser la voiture.

Dans tous les cas, actuellement les véhicules sont enlevés par leurs acheteurs, et donc si l'information du lieu de stockage est erronée dans notre système le véhicule risque de rester plus longtemps à la concession qui l'a réceptionné.

Il faut expressément informer les RC Fleet/ Macadam / le VO si un véhicule est déplacé, selon l'étape du process où l'on est (inspection effectuée = VO, sinon, RC Fleet).

Astuce : il est plus facile d'identifier le lieu de restitution ou de stockage grâce au code atelier : indiquez le à l'inspecteur ou sur le PV de restitution !

POUR ÊTRE INCOLLABLE SUR LA RESTITUTION...



PLUTÔT QUE DE FAIRE UNE RESTITUTION, J'AIMERAIS ME PORTER ACQUÉREUR DU VÉHICULE.

Pour éviter d'éventuels frais facturables par VWFS (remise en état, kms excédentaires,...), vous souhaitez acheter le véhicule et ainsi éviter une restitution. Il s'agit là d'un rachat en l'état.

C'est possible : dans ce cas, demandez le prix de rachat à nos équipes via le site internet.

Et surtout, n'organisez pas de restitution (ni RDV Macadam, ni PV de restitution).

En effet sinon le véhicule sera inspecté, le client facturé des éventuels frais, et le véhicule sera mis en vente sur Lineos

LE PRIX ME CONVIENT, COMMENT FAIRE POUR VALIDER LE RACHAT ?

Il suffit de nous valider votre accord pour le prélèvement du montant, par mail (voir démarches de fin de contrat sur le site internet).

Si vous ne souhaitez pas acheter le véhicule, n'oubliez pas de procéder à une restitution en bonne et due forme pour que le contrat du client soit arrêté.

MOBILITY SOLUTIONS
VOLKSWAGEN GROUP



AVANCER AVEC VOUS, TOUT SIMPLEMENT