



Mercedes-Benz Financement

Guide de restitution

Mercedes-Benz

Le meilleur, sinon rien.



Lorsque le temps sera venu... de rendre votre Mercedes-Benz

Vous avez souscrit un contrat de Location avec Option d'Achat Facility ou une Location Longue Durée et, au terme de votre contrat, vous devrez restituer votre véhicule sauf si vous choisissez de lever l'option d'achat.*

Ce guide vous apportera l'éclairage nécessaire pour mieux appréhender cette étape importante de notre relation basée sur les valeurs que nous partageons avec vous, la qualité, le sérieux et la transparence.

Les modalités pratiques

Comment préparer votre restitution afin d'éviter une facturation éventuelle de dommages non réparés ?

Le déroulement de l'expertise

Quelles seront les règles et la méthode d'évaluation d'un état standard, dans quel état devrez-vous rendre votre véhicule ?

Quels seront les dommages dits d'usure normale et les dommages ayant un impact financier ?

...Soyez assuré que Mercedes-Benz Financement sera toujours à votre écoute pour vous apporter toute satisfaction, grâce à ses compétences et ses conseils.

* Uniquement en Location avec Option d'Achat.





Organisation de la restitution de votre véhicule

Nous reprendrons contact avec vous par courrier, 4 mois avant la date de fin de contrat.

Anticiper la restitution

À réception de notre courrier, nous vous invitons à consulter votre distributeur afin d'évaluer les éventuelles réparations à faire avant la restitution effective.

Vous pourrez profiter de votre venue en concession pour prendre connaissance des offres du moment et découvrir les nouveaux modèles.

Prendre rendez-vous

Afin de définir conjointement les dates de l'expertise, nous vous conseillons de prendre contact avec votre distributeur 15 jours avant la date de restitution indiquée sur notre courrier. Vous pourrez prévoir la livraison de votre véhicule à la même date que celle de l'expertise.

Notre service Fin de Contrats se tient à votre disposition au 01 30 05 95 06 pour répondre à vos questions.

contrat. À cette occasion, nous vous indiquerons les modalités et l'échéance de la restitution de votre véhicule.

Prenez-vous

date et heure
de prendre
jours avant la date de
ier. Idéalement, vous
nouveau véhicule à
ise.
endra à votre
r répondre à toutes

Votre point de vente ou un expert agréé réalisera avec vous une expertise de votre véhicule qui devra :

- Être non accidenté ;
- Révisions effectuées (indicateur de révision éteint) ;
- En ordre de marche (pas de témoin rouge allumé, indicateur de niveau de carburant éteint) ;
- Et être propre.

La restitution

Ensuite, votre point de vente ou l'expert vérifiera la présence des documents administratifs :

- La carte grise ;
- Le certificat de conformité ;
- Le double des clés en état de fonctionnement ;
- Le carnet d'entretien à jour et dûment tamponné ;
- Le code de l'autoradio ;
- La carte code de l'alarme ;
- La roue de secours ;
- La trousse à outils ;
- Le kit de premiers secours ;
- Le CD du système de navigation le cas échéant.

À l'issue de l'expertise, votre distributeur pourra le cas échéant vous facturer des frais de remise en état ou de remplacement des éléments manquants.



Les différents éléments de votre expertise

L'expertise du véhicule

- L'expertise du véhicule sera effectuée par votre distributeur ou par un expert indépendant mandaté par Mercedes-Benz France. Cette expertise permettra de chiffrer des dommages apparents, et sera soumise aux réserves habituelles de démontage et de conformité.
- L'état, la présence, le fonctionnement et la conformité de chaque élément seront minutieusement contrôlés.
- Le véhicule transformé en dérivé VP devra être restitué dans sa conformité (banquette(s) arrière remontée(s)).

La méthode de contrôle

- Le contrôle visuel du véhicule doit permettre à l'expert d'établir une liste d'avaries. Ces dernières sont valorisables ou non, suivant le standard de relevés de dommages identifiés dans le cadre de cette restitution.
- Le contrôle porte sur l'intérieur et l'extérieur du véhicule.
- La détection des anomalies de carrosserie est faite à la lumière du jour et fera l'objet d'une valorisation si elle reste visible sous un angle de 45° à 1 mètre de distance.

Peinture et carrosserie

État standard*

- Les rayures légères disparaissant au lustrage et n'accrochant pas à l'ongle.
- Les enfoncements non visibles sous un angle de 45 degrés.
- Un éclat de peinture par élément s'il n'excède pas un diamètre de 4 mm.
- Les réparations effectuées par un réparateur agréé Mercedes-Benz.
- Les retouches peintures (plumes) ne seront pas valorisées si elles sont de bonne qualité (non visibles à une distance de 1 m).

État non standard*

- Les rayures ne disparaissant pas au lustrage, accrochant à l'ongle et celles avec arrachement de matière.
- Les enfoncements avec ou sans arrachement de peinture visibles sous un angle de 45 degrés.
- Les éclats de peinture d'un diamètre supérieur ou égal à 4 mm, ou plus de 5 éclats par élément quel que soit leur diamètre.
- Toutes les réparations non effectuées par un réparateur agréé Mercedes-Benz.
- Valorisation au cas par cas : les taches indélébiles ou les décolorations chimiques nécessitant une remise en peinture.

Pour les enfoncements, un temps de main-d'œuvre de carrosserie sera défini par l'expert ou le distributeur. Celui-ci sera plus ou moins important en fonction de l'intensité du choc. Dans le cas où l'élément de carrosserie ne pourrait pas faire l'objet d'une remise en état, celui-ci sera valorisé en remplacement, selon les barèmes du constructeur Mercedes-Benz.

**Liste non exhaustive.*

Le contrôle des vitrages

État standard*

- Les éclats de surface sur les feux inférieurs à 2 mm.
- Les petits éclats de surface sur le pare-brise, inférieurs ou égaux à 2 mm de diamètre.

État non standard*

Entraînant une réparation :

- Les éclats hors champ de vision du conducteur (champ défini par la partie du pare-brise balayée par l'essuie-glace du conducteur).

Entraînant le remplacement de la pièce :

- Les éclats dans le champ de vision du conducteur quelle qu'en soit la taille.
- Les "yeux de pigeon" et brisures en étoile supérieurs à 15 mm.
- Les fêlures de plus de 15 mm.
- Les rayures de plus de 15 mm intérieures et/ou extérieures.
- Les vitrages non conformes : tout élément remplacé devra être conforme aux spécificités techniques du véhicule.



Les pare-chocs et accessoires

État standard*

- Une rayure de moins de 10 mm sur un pare-chocs.
- Les petits dommages sur les joints en caoutchouc qui ne détériorent pas l'aspect général de l'élément.
- Les rayures ou enfoncements légers sur moulure/baguette ne portant pas préjudice à l'aspect esthétique du véhicule.

État non standard*

- Les pare-chocs cassés ou déformés.
- Les rayures de plus de 10 mm.
- Les déformations de moulures/baguettes et/ou rayures nécessitant un échange de l'élément.
- Sur les éléments en plastique non peints : les rayures peu profondes (pare-chocs, rétroviseurs extérieurs, poignées de portes extérieures, éléments de protection de la carrosserie). Devra être conforme aux spécificités techniques du véhicule.

Les jantes et enjoliveurs

État standard*

- Rayures légères sur jantes et enjoliveurs sans arrachement de matière.

État non standard*

- Les jantes aluminium rayées sans arrachement de matière (peinture de l'élément).
- Les jantes aluminium ou tôle avec arrachement de matière fortement rayées, rayures supérieures à 3 mm de profondeur et/ou 40 mm de longueur (nécessitant l'échange de l'élément).
- Les jantes aluminium ou tôle avec arrachement de matière, rayures inférieures à 3 mm de profondeur et 40 mm de longueur (forfait vétusté).
- Les jantes aluminium ou tôle déformées.
- Les enjoliveurs de roues cassés ou déformés.



Les pneumatiques

État standard*

- Les flancs des pneus marqués mais non endommagés.
- Les pneus dont l'usure est inférieure à 50 % (soit une sculpture restante de plus de 4 mm).
- Remplacement des pneumatiques respectant les préconisations quant aux marques autorisées.

État non standard*

- Toute hernie, entaille ou arrachement sur les flancs ou la bande de roulement.
- Les pneus de marques, dimensions ou dessins différents sur un même train roulant (la roue de secours doit être identique à l'un des deux trains).
- Les pneus non conformes aux spécificités techniques du véhicule, ou de type hiver, neige et rechapés.
- Les pneus présentant une usure inégale de la bande de roulement (pneu plus usé à l'intérieur ou à l'extérieur de la bande de roulement, usure en facettes, etc).
- Si la profondeur des sculptures est inférieure à 4 mm sur 3 points de contrôle de la bande de roulement.
- Remplacement par des pneumatiques de marques non autorisées (peinture de l'élément).

Les pneumatiques autorisés, quel que soit le modèle de véhicule restitué, sont* :

Michelin, Continental, Pirelli, Goodyear, Dunlop, Bridgestone, Yokohama.

** Cette liste des pneumatiques autorisés est non exhaustive et soumise à modification par le constructeur. Pour plus d'informations sur les modifications éventuelles, veuillez vous rapprocher de votre distributeur agréé. Cette liste est également disponible sur le site Mercedes-Benz.fr. Liste de Novembre 2015.*



L'intérieur de l'habitacle

État standard*

Les éléments intérieurs doivent être en bon état, les dommages mineurs seront acceptés sans frais :

- Les taches sur les sièges, garnitures, et les tapis, dès lors qu'elles disparaissent au nettoyage (valorisation au cas par cas d'un nettoyage forfaitaire).
- Une usure normale des tapis et des sièges sans accroc ou déchirure.
- Les brûlures et accrocs superficiels sur les garnitures tissus ne portant pas atteinte à l'aspect esthétique de l'élément.
- Réinstallation des banquettes arrière si livraison du véhicule en kit business.

État non standard*

Entraînant le remplacement et/ou la réinstallation de la pièce :

- Les tapis de sol déchirés ou percés.
- Tout élément ou garniture brûlé, cassé, déchiré, décousu, usé, percé, visiblement réparé, collé ou dont la matière est arrachée.

Contrôle des éléments mécaniques

Lors de l'évaluation, les contrôles suivants seront réalisés au niveau de la mécanique du véhicule :

- Mise en route et contrôle des bruits du moteur et des échappements.
- Extinction des voyants au tableau de bord.
- Niveau d'huile, de liquide de refroidissement et de liquide de frein ainsi que l'étanchéité.
- Fonctionnement de la climatisation.
- État de la ligne d'échappement.
- État du soubassement.
- État des plaquettes et disques de freins.
- État sommaire de l'embrayage et de la boîte de vitesses (sans essai dynamique).



*Liste non exhaustive.

Mercedes-Benz Financement

Pour plus de renseignements, rapprochez-vous
de votre conseiller commercial Mercedes-Benz.

Mercedes-Benz Financement est une marque de Mercedes-Benz Financial Services France (MBFS), 7, avenue Nicéphore Niépce, 78180 Montigny-le-Bretonneux. RCS 304 974 249 Versailles. N° Orias 07 009 177. N° ICS FR77ZZZ149071.

Conformément aux recommandations sur le traitement des réclamations n° 2011-R-05 émises par l'Autorité de Contrôle Prudentiel en date du 15 décembre 2011, nous vous invitons à prendre connaissance de la documentation "Réclamation" disponible sur le site internet www.mercedes-benz.fr - Rubrique "Financements" - page "Informations Légales" ou sur simple demande auprès de votre Service Clients.