



# Restitution equitable de vans.

Informations et exemples pour l'évaluation des dommages au moment de la restitution du véhicule.

Mercedes-Benz Financial Services



# Dialogue et fair-play - dès le début.

Nous accordons une grande importance à la satisfaction de nos clients, à la mise à disposition d'informations complètes et à un grand professionnalisme. Par conséquent, en collaboration avec votre partenaire Mercedes-Benz, nous mettons à votre disposition un véhicule personnel pour la durée d'utilisation contractuelle convenue. Sur demande, nous pouvons vous garantir une valeur résiduelle fixe pour votre utilitaire léger sous réserve qu'il bénéficie d'un entretien soigneux pendant la durée d'utilisation. Au terme du contrat, lors de la restitution, l'état du véhicule est contrôlé et évalué par un spécialiste agréé chez votre partenaire Mercedes-Benz.

Nous avons rédigé cette brochure pour une restitution rapide et sans complication; elle vous présente à l'aide d'exemples les bases pour la restitution et l'évaluation de votre utilitaire léger Mercedes-Benz.

Nous vous souhaitons bonne route à bord de votre utilitaire léger Mercedes-Benz.



# Dialogue et fair-play - jusqu'au bout.

L'état de votre utilitaire léger Mercedes-Benz est contrôlé et évalué au moment de sa restitution. Par principe, nous faisons la différence entre les traces d'utilisation acceptables, donc sans frais de votre part, et les dommages et détériorations inacceptables qui sont à votre charge.

## **Traces d'utilisation acceptables:**

Le véhicule présente des traces d'utilisation correspondant à un usage normal et l'impression visuelle et technique générale est en rapport avec son âge et son kilométrage.

## **Dommages inacceptables:**

Le véhicule présente une usure supérieure à la moyenne ou des dommages laissant une impression visuelle et technique générale sans rapport avec son âge et son kilométrage. On peut entre autres citer les dommages affectant la carrosserie, la peinture et les pare-chocs, les dommages aux essieux et au moteur, ainsi que ceux dans l'habitacle, dans l'espace de chargement ou ceux affectant les superstructures.

Il convient d'indiquer à votre partenaire Mercedes-Benz tous les dommages consécutifs à un accident et de les documenter à la restitution (type, importance, montant), qu'ils aient ou non fait l'objet de réparations. Le cas échéant, ils peuvent conduire à un ajustement de la valeur résiduelle. L'âge et le kilométrage du véhicule sont pris en compte pour le calcul d'une usure et d'un vieillissement supérieurs à la moyenne.

Veillez noter que cette brochure contient exclusivement des exemples.

# Simple et économiques: conseils d'entretien utiles.

Afin de vous éviter des coûts supplémentaires dus à des dommages, nous avons rassemblé ici quelques conseils utiles pour l'entretien de votre véhicule.

## **Entretien du véhicule, à l'intérieur comme à l'extérieur.**

Un entretien constant contribue clairement à préserver la valeur du véhicule. De plus, un nettoyage extérieur régulier (par exemple les vitres, les feux et les rétroviseurs) garantit une meilleure sécurité sur la route, tandis qu'un nettoyage intérieur fréquent améliore le confort et le bonheur au volant.

## **Réparation précoce et professionnelle des impacts de pierres.**

Suite à un impact de pierre, il se peut que de l'humidité pénètre entre la peinture et la tôle. Ceci peut aggraver les dommages sur la couche de peinture, par exemple lorsque de la rouille se forme. Afin d'éviter un tel cas de figure, nous recommandons de faire réparer la surface endommagée au plus vite et de façon professionnelle.

## **Pression correcte des pneus pour diminuer l'usure des pneus et économiser du carburant.**

Une pression incorrecte des pneus augmente la consommation en carburant ainsi que l'usure. De plus, une mauvaise pression a des répercussions sur la conduite et, dans le pire des cas, peut entraîner la destruction du pneu.

### **Vérification régulière des niveaux de liquides.**

Contrôlez régulièrement le niveau de l'huile moteur et celui de l'eau de refroidissement. Un niveau d'huile trop bas endommage inévitablement le moteur. N'oubliez pas de vérifier à intervalles réguliers le niveau de liquide dans le dispositif de lave-glace.

### **Exécution des contrôles prescrits par la loi (contrôle du moteur).**

Les contrôles prescrits par la loi ont pour but d'assurer votre propre sécurité et celle des autres usagers de la route.

### **Exécution des inspections/vérifications prescrites dans les délais.**

L'exécution des vérifications prescrites par le constructeur permet à votre utilitaire léger Mercedes-Benz de garder la forme et de prolonger sa durée de vie. Le carnet d'entretien dûment rempli simplifie la gestion du dossier en cas de problèmes de garantie. Si les travaux de réparation n'ont pas été exécutés selon les directives Mercedes-Benz, une déduction sera appliquée.

# Exemples d'évaluation des dommages

---

Pare-chocs

---

**Traces d'utilisation:**

- légères rayures
- légères égratignures
- petits impacts de pierres



Traces d'utilisation

---

**Dommages:**

- égratignures importantes
- revêtement déchiré
- pièce non d'origine
- traces de perçage



Dommages

---

## Marchepied arrière

---

### Traces d'utilisation:

- légères rayures
- légères égratignures
- impacts de pierres



Traces d'utilisation

---

### Domages:

- déformations
- impacts profonds
- bris
- traces de perçage



Domages

---

## Arêtes de porte

---

### Traces d'utilisation:

- légères égratignures / rayures
- impacts de pierres



Traces d'utilisation

---

### Domages:

- impacts profonds
- travaux de peinture nécessaires
- rayures et égratignures importantes



Domages

---

## Portes, poignées de porte

---

### Traces d'utilisation:

- légères rayures
- légères égratignures
- petits impacts de pierres



Traces d'utilisation

---

### Domages:

- impacts profonds
- travaux de peinture nécessaires
- déformations / égratignures importantes



Domages

---

## Seuil de porte

---

### Traces d'utilisation:

- légères rayures
- légères égratignures
- légères déformations



Traces d'utilisation

---

### Domages:

- égratignures importantes avec déformations
- bris / fissures
- traces de perçage



Domages

---

## Ailes

---

### Traces d'utilisation:

- légères rayures
- légères égratignures
- déformations liées à l'utilisation



Traces d'utilisation

---

### Dommmages:

- trous
- revêtement déchiré
- suspension défectueuse
- bris
- pièces non d'origine
- inexistantes



Dommmages

---

## Dommmages de peinture

---

### Traces d'utilisation:

- petits impacts de pierres,
- légères égratignures,
- légères rayures



Traces d'utilisation

---

### Dommmages:

- rayures profondes,
- réparation non professionnelle de la peinture



Dommmages

---

## Pneus

---

### Traces d'utilisation:

- jante légèrement rayée
- légère usure par frottement du flanc du pneu
- salissures (par exemple restes de goudron)



Traces d'utilisation

---

### Domages:

- usure profonde par frottement du rebord de jante
- coupure profonde du flanc du pneu
- égratignures importantes
- pièces non d'origine (taille/fabricant)



Domages

---

## Rétroviseurs

---

### Traces d'utilisation:

- légères égratignures,
- légères rayures



Traces d'utilisation

---

### Domages:

- éléments cassés
- rétroviseurs fendus
- traces de perçage
- pièces non d'origine



Domages

---

## Phares

---

### Traces d'utilisation:

- légères égratignures
- légères rayures
- petits impacts de pierres



Traces d'utilisation

---

### Domages:

- phares ébréchés
- trous
- fissures



Domages

---

## Paroi de cabine

---

### Traces d'utilisation:

- légères rayures
- légères égratignures
- petits impacts de pierres



Traces d'utilisation

---

### Domages:

- impacts profonds
- travaux de peinture nécessaires
- déformations / égratignures importantes



Domages

---

## Plancher en bois, revêtement latéral

---

### Traces d'utilisation:

- égratignures/ rayures sur le sol
- légères égratignures



Traces d'utilisation

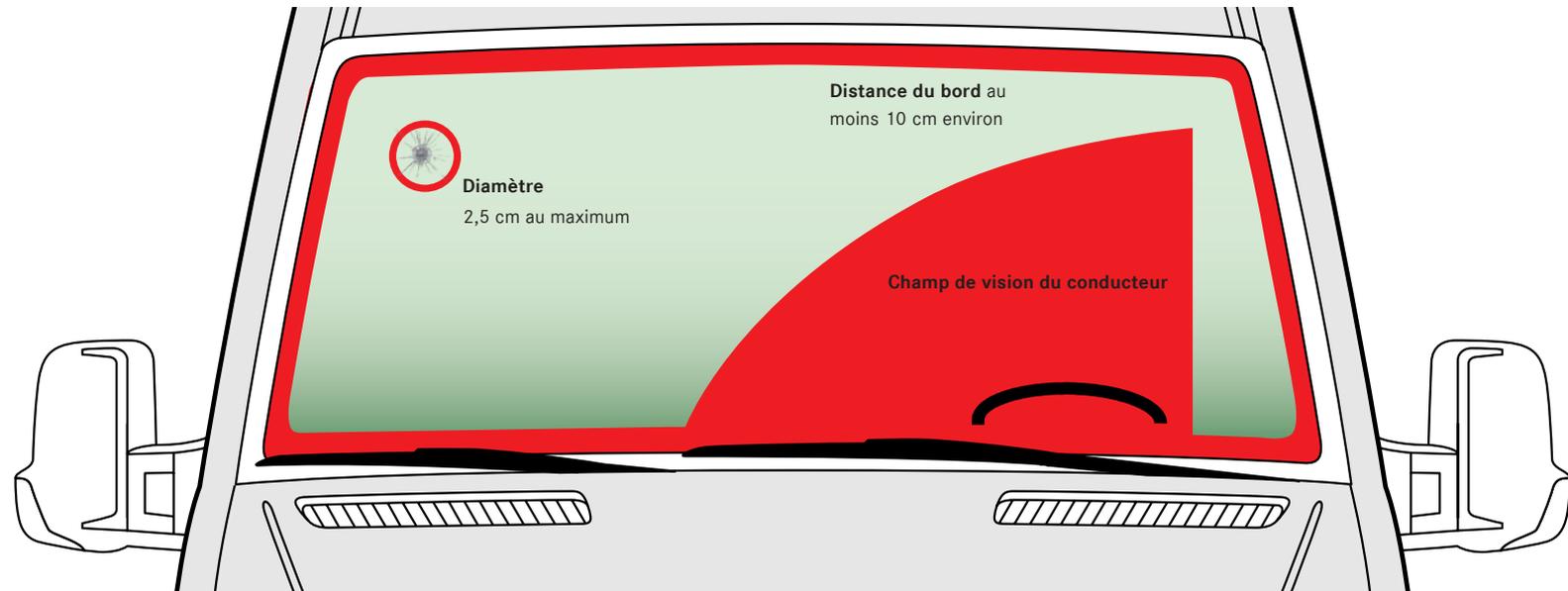
---

### Dommmages:

- déformations importantes au niveau du sol/ revêtement latéral fendu
- habitacle fortement sali
- rayures profondes



Dommmages



---

Vitrage (vitres et aménagement de l'éclairage)

---

**Traces d'utilisation:**

- impacts de pierres jusqu'à 3 mm de diamètre sans fissures

---

**Domages:**

- **Réparation d'un impact de pierre:** hors du champ de vision du conducteur et en dehors des bords (environ 10 cm), impact d'un diamètre de 2,5 cm au maximum
- **Le pare-brise doit être remplacé:** dans le champ de vision du conducteur et dans les bords (environ 10 cm), impact de pierre d'un diamètre de plus de 2,5 cm, en cas de fissures et en présence de plus de 3 impacts de pierres.

---

## Contre-portes, ciel de pavillon

---

### Traces d'utilisation:

- légères traces sans fissures
- légères égratignures



Traces d'utilisation

---

### Domages:

- traces importantes avec fissures
- trous, pièces arrachées / manquantes



Domages

---

## Volant

---

### Traces d'utilisation:

- légères égratignures
- légères rayures



Traces d'utilisation

---

### Domages:

- égratignures importantes
- habillage du volant déchiré
- habillage de l'airbag cassé



Domages

---

## Tableau de bord

---

### Traces d'utilisation:

- légères rayures
- légères égratignures
- légères salissures

---

### Domages:

- rayures profondes
  - égratignures et déformations importantes
  - fissures
  - trous
  - résidus de colle
- 



Traces d'utilisation



Domages

---

## Sièges

---

### Traces d'utilisation:

- salissures
- taches liées à l'utilisation



Traces d'utilisation

---

### Dommmages:

- trous de brûlures
- sièges entaillés
- mousse visible



Dommmages

# Votre véhicule au moment de la restitution - nettoyé et complet?

---

## Pièces manquantes

---

**Veillez vous assurer que les objets et documents suivants se trouvent dans le véhicule et que les critères suivants sont respectés:**

- Toutes les clés du véhicule (clés/télécommandes commandées par la suite incluses)
- Équipements de série et options (y compris les câbles de chargement pour les véhicules EQ et rechargeables, mis à disposition à la livraison)
- Type et nombre de pneus, comme convenu par contrat
- Permis de conduire, si nécessaire COC
- Documents prescrits par la loi relatifs aux transformations, agrandissements et aménagements
- Carnet d'entretien (dûment rempli et pourvu du tampon de garages qualifiés), s'il n'existe pas de Digital Service Booklet (DSB)
- Eventuels CD et cartes à code pour les systèmes multimédias et de navigation
- Outillage de bord, cric, roue de secours, TIREFIT, équipement de sécurité (trousse de secours, gilet de sécurité, etc.)
- Véhicule propre (extérieur et intérieur)
- Sauf accord contractuel différent, les autocollants doivent être enlevés sans rayure ni trace avant la restitution; à défaut, leur suppression est facturée séparément au client
- Documentation sur la réparation des dommages de peinture et de carrosserie

---

## Remarque importante

---

Le véhicule doit être en état de marche et ne présenter aucun défaut mécanique, électrique, électronique et hydraulique.

Assurez-vous que vous n'avez oublié aucun effet personnel dans le véhicule

Mercedes-Benz Financial Services Schweiz AG, Bernstrasse 55, 8952 Schlieren  
Etat: Novembre 2024

Sous réserve de modifications, d'erreurs et de fautes d'impression.