

# GUIDE DE RESTITUTION DU VÉHICULE



Dans les présentes directives, vous trouverez toutes les informations utiles pour une restitution sans problème du véhicule.

# SOMMAIRE

1

PRINCIPES APPLICABLES À L'ÉVALUATION DES DÉGÂTS

2

PRÉPARATION DE LA RESTITUTION DU VÉHICULE

3

MISE À DISPOSITION DU VÉHICULE PAR LE CONDUCTEUR/LA CONDUCTRICE

4

ÉVALUATION DES DÉGÂTS SUBIS PAR LE VÉHICULE

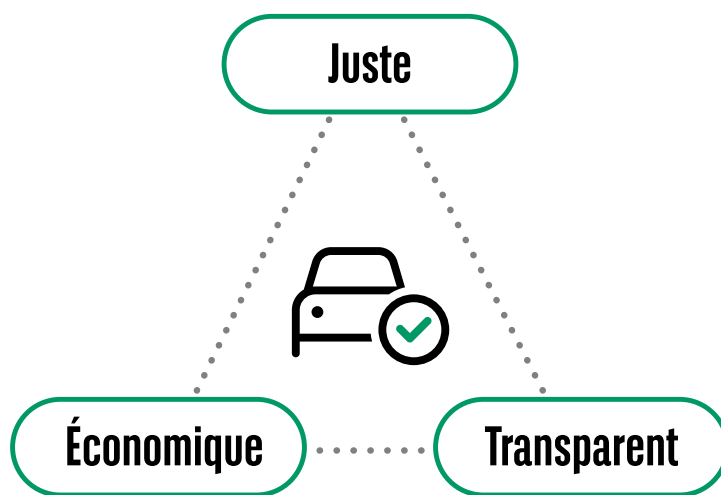
5

FAQ

# PRINCIPES APPLICABLES À L'ÉVALUATION DES DÉGÂTS

À la fin du contrat, ainsi qu'au moment de la restitution de votre véhicule, nous vous garantissons un déroulement simple, avec une évaluation indépendante.

Grâce à des processus clairement définis et à une collaboration de longue date avec un organisme de contrôle indépendant, nous sommes en mesure d'effectuer une évaluation équitable, transparente et indépendante de l'état de votre véhicule.



1

Le véhicule est contrôlé par des expert-e-s neutres. Un état des lieux est établi avec documentation photo à l'appui.

2

Les traces d'usure normale ne sont pas facturées. Les dommages dus à une usure supérieure à la moyenne, à un usage non conforme, à des dommages accidentels et à un équipement perdu sont à la charge du/de la titulaire du contrat.

3

Pour une transparence maximale au niveau des coûts, l'état des lieux indépendant contient les méthodes de réparation nécessaires, y compris les coûts qui en résultent. Nos clientes et nos clients ainsi que les acheteurs de véhicules d'occasion reçoivent l'état des lieux complet.

# PRÉPARATION DE LA RESTITUTION DU VÉHICULE

Lors de la restitution, tous les documents et objets qui ont été fournis avec le véhicule et qui en font partie doivent également être restitués.

Il s'agit notamment des :



Modes d'emploi (y compris ceux de la radio et du système de navigation)



Carnet d'entretien (le cas échéant)



Clé principale, clé de rechange et télécommandes



Supports de données tels que CD, DVD ou cartes SD pour le système de navigation



Équipement d'urgence inclus, tel que le cric, roue de secours, kit de réparation, kit de dépannage, triangle, gilet de sécurité et trousse de premiers secours



Allume-cigare



Clé spéciale pour écrous de roue antivol de jantes en alliage léger



Plage arrière et filets de séparation dans le coffre



Appuie-têtes



Rangées de sièges supplémentaires



Pneus stockés et roues complètes



Tous les câbles de charge des véhicules électriques

# MISE À DISPOSITION DU VÉHICULE PAR LE CONDUCTEUR/LA CONDUCTRICE

Les titulaires de contrat s'engagent en principe à traiter le véhicule avec soin, à l'entretenir consciencieusement et à réaliser une maintenance irréprochable, conforme aux prescriptions du fabricant. En outre, le conducteur/ la conductrice est tenu-e de signaler les dommages causés au véhicule dans un délai de 48 heures.

Le véhicule doit être restitué dans son état d'origine. Les équipements ajoutés ultérieurement et qui ne font pas partie du contrat doivent avoir été enlevés ou démontés. Notre partenaire logistique se charge de retirer les inscriptions.

La restitution du véhicule s'effectue en règle générale chez le concessionnaire auprès duquel vous récupérez la voiture neuve. Si vous ne reprenez pas de véhicule neuf, nous vous prions d'en informer votre interlocuteur. Notre partenaire logistique viendra dans ce cas chercher la voiture à l'adresse souhaitée.

Nous organisons le transport du véhicule jusqu'à un dépôt de véhicules, où l'état du véhicule est vérifié.

**Afin d'éviter des frais imprévus, nous vous prions de respecter les critères suivants :**



**Assurez-vous qu'aucun élément ne manque sur et dans la voiture.**

Les éléments manquants, comme une clé du véhicule, sont facturés à 100 % de leur valeur.



**Supprimez vos données de conducteur dans le véhicule (réinitialisation aux paramètres d'usine) ainsi que les éventuels logins du véhicule (application).** Vérifiez à nouveau la suppression en fin de ce process.



**Nettoyez l'intérieur et l'extérieur du véhicule.**

Cela vous permet d'éviter des frais de nettoyage supplémentaires et de réaliser une évaluation correcte du véhicule.



**Contrôlez le véhicule à sec et à la lumière du jour.**

Si la voiture est mouillée, les dommages sont plus difficiles à voir. Un endroit lumineux éclairé par la lumière du jour vous permet de vous faire vous-même un bon aperçu de l'état du véhicule.

# ÉVALUATION DES DÉGÂTS SUBIS PAR LE VÉHICULE

Les photos permettent de mieux comprendre l'évaluation des dommages. Vous trouverez donc ci-dessous quelques exemples de dommages acceptés et non acceptés.

Les dommages mineurs, réparables à moindres frais, sont acceptés. C'est par exemple le cas des petites rayures superficielles dans la peinture, qui se réparent par un entretien en douceur. En revanche, ne sont pas acceptés les dommages plus importants nécessitant plus de frais pour la réparation.

Accepté



Non accepté



# BOSSSES

## Acceptés :

- Jusqu'à 2 bosses par élément
- Diamètre de la bosse max. 2 cm
- Bosses qui se réparent par un entretien doux
- Bosses ne nécessitant pas une retouche de la peinture
- Travaux de réparation réalisés par des professionnels



## Non acceptés :

- Plus de 2 bosses par élément
- Toutes les bosses de plus de 2 cm
- Dommages de la peinture
- Courbures
- Plaques d'immatriculation tordues
- Dommages dus à la grêle
- Réparations mal réalisées



# RAYURES ET DÉFAUTS DANS LA PEINTURE

## Acceptés :

- Rayures superficielles s'éliminant par polissage
- Défaut de peinture et rayures jusqu'à maximum 10 cm de long

## Non acceptés :

- Tous les défauts de peinture et rayures qui ne s'enlèvent pas par polissage
- Défauts de peinture et rayures de plus de 10 cm de long
- Réparations réalisées de manière non professionnelle





# ROUILLE ET TACHES

## Acceptés :

- Points de rouille qui ne sont pas dus à des dommages
- Petits points de rouille superficielle
- Petites zones avec excréments d'oiseaux/résine, se réparant en 30 minutes maximum

## Non acceptés :

- Rouille suite à des dommages de la peinture et de la couche d'apprêt
- Rouille due à une réparation incorrecte
- Défauts importants dans la peinture dus à des excréments d'oiseaux, résines ou liquides
- Décoloration de la peinture due à des influences extérieures telles que inscriptions



# DOMMAGES DUS AUX PIERRES

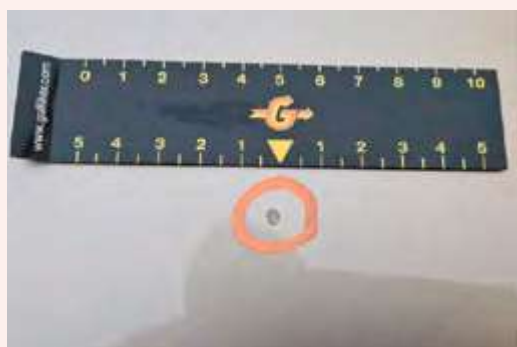
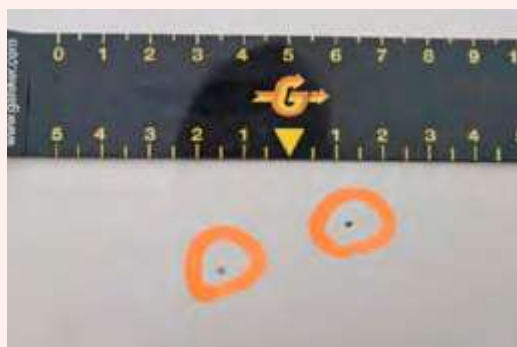
## Acceptés :

- Jusqu'à dix impacts de pierres fins sans endommagement de la couche d'apprêt
- Dommages dus aux pierres sur les parties avant telles que pare-chocs, calandre, spoiler, etc.



## Non acceptés :

- Plus de dix impacts de pierre sur le capot moteur, sur lequel un endommagement de la peinture et de la couche d'apprêt est visible



# PARE-CHOCS ET ÉLÉMENTS EN PLASTIQUE

## Acceptés :

- Faible abrasion de la peinture jusqu'à une longueur de 10 cm, qui se répare par polissage
- Rayures sur des éléments en plastique jusqu'à une longueur de 10 cm

## Non acceptés :

- Défauts dans la peinture et rayures de plus de 10 cm de long
- Fissures, ruptures et déformations d'éléments en plastique
- Éléments en plastique manquants tels que caches, couvercles, etc.



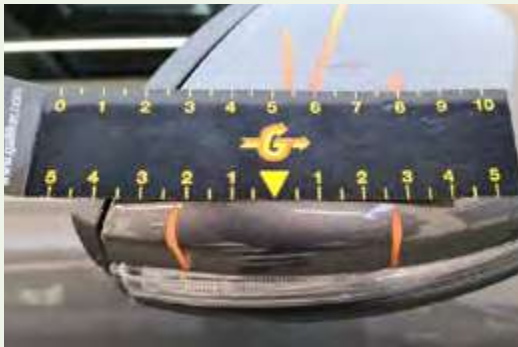
# RÉTROVISEURS

## Acceptés :

- Rayures jusqu'à 5 cm
- Petits défauts dans la peinture

## Non acceptés :

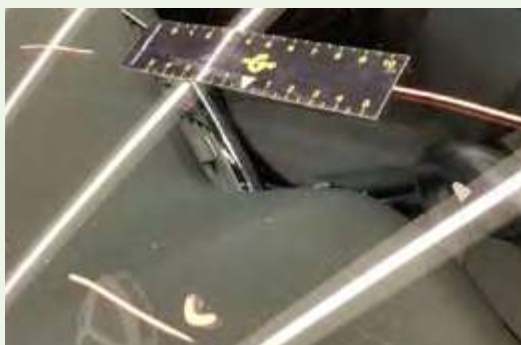
- Rayures de plus de 5 cm ou qui ne se réparent pas par polissage
- Dommages plus importants de la couche de peinture ou d'apprêt
- Déformation ou rupture du boîtier de rétroviseur
- Fissure dans le miroir du rétroviseur



# ÉCLAIRAGE ET VITRAGE

## Acceptés :

- Petites rayures et impacts de pierre sur la surface qui n'ont pas entraîné le bris ou la fissuration de la couche de verre et n'ont donc pas d'influence sur la sécurité de fonctionnement ou de circulation
- Réparations professionnelles



## Non acceptés :

- Dommages sur le pare-brise, les vitres latérales, la lunette arrière, le toit vitré, ainsi que les systèmes d'éclairage qui restreignent le fonctionnement et nuisent à la sécurité routière, p. ex. bris de glace, impacts de pierre, impacts autres, fissures et rayures
- Opacité totale ou partielle sur les parties en verre
- Réparations mal exécutées



# JANTES ET ENJOLIVEURS

## Acceptés :

- Rayures, éraflures ou abrasion jusqu'à 10 cm de long sur le bord
- Début léger de rouille
- Légère détérioration de la surface

## Non acceptés :

- Enjoliveurs avec manque de matière ou Cassures, ainsi que rayures et déformations importantes
- Déformation des jantes en acier au niveau du rebord de jante et traces de rouille sur sur une grande surface
- Cache de moyeu de roue manquant sur jantes en alliage
- Grandes rayures, éraflures, écailles et cassures dans les jantes en alliage



# PNEUS

## Acceptés :

- Pneus avec une profondeur de sculpture minimale de 3 mm pour les pneus hiver et 2 mm pour les pneus été
- Faibles traces de contact/éraflures sans endommagement du flanc

## Non acceptés :

- Pneus d'été avec une profondeur de sculpture inférieure à 2 mm et d'hiver de moins de 3 mm (si le service pneus n'est pas compris)
- Pneus non homologués pour le véhicule
- Pneus endommagés par un corps étranger (clous)
- Endommagement ou détérioration de pneus individuels qui compromettent la sécurité, comme p. ex. fissure, courbure, coupures dans les pneus
- Pneus usés d'un seul côté



# PNEUS





# ZONE D'ACCÈS ET JOINTS DE PORTE EN CAOUTCHOUC

## Acceptés :

- Petites rayures s'éliminant par polissage ainsi que trois bosses au maximum
- Usure avec fissuration du joint en caoutchouc jusqu'à 5 cm dans la zone d'accès ainsi que dans le coffre/l'espace de chargement

## Non acceptés :

- Plus de trois bosses par zone d'accès
- Bosses et rayures profondes avec endommagement de la couche d'apprêt
- Dommages du joint en caoutchouc à l'extérieur de la zone d'accès et du coffre/de l'espace de chargement



# HABITABLE

## Acceptés :

- Usure des tapis de sol
- Légère salissure de l'habitacle à condition qu'il n'y ait pas de dommages ou de taches (jusqu'à 30 min max. de temps pour nettoyer)
- Abrasion due à l'usure de la sellerie, du volant et des habillages
- Sellerie usée Légère décoloration du cuir, en particulier sur le siège conducteur

## Non acceptés :

- Dommages sur les tapis de sol tels que brûlures, coupures, taches, décolorations
- Poils de chien
- Salissure importante de l'habitacle
- Brûlures
- Dommages ou taches de brûlure dans le ciel du toit
- Odeurs fortes, p. ex. animaux, fumée ou moisissures
- Trous dans le tableau de bord



# HABITABLE



# UTILITAIRES

## Acceptés :

- Rayures sur les éléments en plastique des pare-chocs
- Traces de rayures sur les rétroviseurs extérieurs, s'ils ne sont pas cassés
- Abrasion due à l'usure de la sellerie, du volant et des habillages dans l'habitacle et l'espace de chargement
- Légère salissure de l'habitacle

## Non acceptés :

- Déformations ou fissures des pare-chocs
- Impacts, fissures ou déformations des rétroviseurs extérieurs
- Trous dans le tableau de bord et dans les habillages de portes
- Salissure importante de l'habitacle
- Brûlures
- Trous et fissures sur la sellerie
- Habillages intérieurs abîmés ou cassés
- Fissures, trous ou éléments manquants dans le plancher de l'espace de chargement



# UTILITAIRES



# FAQ



## **Les dommages doivent-ils être réparés avant la restitution ?**

Il n'est pas obligatoire de réparer les dommages. Ce qui compte, c'est que les dommages soient signalés. Nous déciderons ensuite avec vous si une réparation est nécessaire avant la restitution.



## **Dois-je faire effectuer les travaux de maintenance avant la restitution ?**

En principe, aucun travail de maintenance n'est effectué avant la restitution.



## **J'ai reçu la convocation pour le contrôle des véhicules à moteur.**

### **Dois-je m'en occuper ?**

Tout dépend de la date à laquelle le rendez-vous pour le contrôle a été fixé et de la date de livraison de votre véhicule neuf. Contactez-nous et nous examinerons votre demande au cas par cas.



## **Que faire avec les cartes de carburant ?**

Merci de détruire les cartes de carburant. Après la restitution du véhicule, les cartes de carburant sont bloquées et ne peuvent plus être utilisées.



**Vous avez des questions ?**  
Contactez-nous. nous nous ferons  
un plaisir de vous aider.