LeasePlan
Fair Wear & Tear

Directives pour la voiture

LeasePlan

Présentation du partenaire

SGS est leader mondial dans les domaines de l'inspection, la vérification, les essais et la certification. Nous aidons chaque acteur de l'industrie automobile à augmenter ses performances et à réduire les risques. Nos services sont axés sur la conception, la construction et l'exploitation de solutions d'inspection de véhicules à moteur dans le monde entier. Les gouvernements, les constructeurs, les sociétés d'assurance et de financement, ainsi que les consommateurs comptent sur nos solutions indépendantes, précises et sûres pour limiter les sinistres et accroître la sécurité automobile. www.sgs.com

DEKRA est l'une des principales organisations spécialisées dans le monde : l'entreprise est actuellement présente dans 50 pays et compte plus de 29 000 employés pour assurer la sécurité à long terme, la qualité et la protection de l'environnement. Les divisions opérationnelles « Automotive », « Industrial » et « Personnel » de DEKRA proposent des services professionnels et innovants dans les domaines de l'inspection, de l'expertise, de la gestion des sinistres, du conseil, de la certification, des essais industriels et de produits. DEKRA Automotive Solutions, l'unité de soutien du Groupe DEKRA et composante principale de la division opérationnelle DEKRA Automotive, est une organisation internationale avec des compétences en gestion de reconditionnement et de remarketing de véhicules d'occasion. L'entreprise possède une grande expérience dans la prestation de solutions de gestion de véhicules d'occasion conçues sur mesure pour l'industrie automobile ainsi que pour les sociétés de location et de leasing. www.dekra.com

EurotaxGlass est le premier fournisseur de données, de solutions et de services de veille stratégique pour la communauté automobile européenne. En combinant la collection de données, l'analyse du marché et des modèles mathématiques, des informations fiables et indispensables à une prise de décision avisée seront proposées. www.eurotax.com

Audatex, une entreprise du groupe Solera, est le seul fournisseur mondial de solutions en cas de sinistres. Nous livrons la suite d'applications la plus complète et intégrée de l'industrie pour le traitement des sinistres, les devis, la gestion des ateliers et des parcs ainsi que des analyses commerciales pour la gestion des performances. Nos solutions aident les assureurs, les ateliers de réparations et les recycleurs automobiles à automatiser les processus opérationnels de base, à moderniser le flux de travail avec les partenaires de l'industrie et à gérer les performances. www.audatex.com

Avec plus de 10 000 employés dans plus de 70 pays en Europe, en Asie, en Amérique et en Afrique, le Groupe TÜV NORD s'engage activement pour ses clients nationaux et internationaux. Son large portefeuille de certifications, de services, d'essais et d'inspections comprend des essais et inspections individuels spécifiques, mais également la gestion de solutions de sécurité complexes. www.tuv-nord.com

Introduction

LeasePlan adopte une approche professionnelle dans le cadre du processus de restitution à la fin du contrat de leasing. Nous offrons à nos clients dans les secteurs du leasing et remarketing un service totalement indépendant, juste et transparent. Nous avons créé des normes minimales régulant les attentes en ce qui concerne l'état du véhicule lors de chaque restitution de véhicules en leasing. Ces normes sont généralement considérées comme portant sur l'usure normale et sont entièrement détaillées dans nos directives de fin de contrat relatant les dégâts d'usage.

À sa restitution dans les locaux de LeasePlan, chaque véhicule subira une inspection détaillée de son état intérieur et extérieur. Afin de maintenir l'indépendance des observations, LeasePlan a engagé les services de SGS Automotive et de DEKRA Automotive Services pour effectuer ces inspections. Ces deux sociétés sont des leaders sur le marché dans le domaine de l'inspection et de la vérification de véhicules, elles offrent une inspection qui est évaluée selon les données du constructeur.
Pour chaque véhicule, un rapport d'état et un rapport d'expertise sont réalisés. Ces rapports sont disponibles pour nos clients en leasing et nos acheteurs de véhicules d'occasion.

Le processus d'inspection dans son ensemble a été vérifié et évalué indépendamment par TÜV Nord. LeasePlan est fière de ce processus certifié selon les normes d'usure normale de TÜV Nord.

Acceptable et inacceptable

On dit qu'un bon croquis vaut mieux qu'un long discours, alors pour mieux vous faire comprendre la notion d'usure normale, vous trouverez des représentations schématiques de ce qui est, et de ce qui n'est pas, acceptable tout au long de ce guide.

Naturellement, il est difficile de couvrir chaque type de dommages qui pourrait se produire. Mais après avoir parcouru ce guide, vous aurez une idée précise des normes minimales attendues pour les restitutions de véhicules.

Veuillez noter que l'estimation de l'usure normale dépend généralement de l'ancienneté et du kilométrage du véhicule faisant l'objet d'une inspection. Certains dégâts ne sont cependant pas acceptables, quels que soient l'ancienneté et le kilométrage, ce type de dégâts comprend notamment des éléments manquants ou des bris de verre. Dans tous les cas, nous essaierons d'évaluer les dégâts équitablement, avec une préférence pour la réparation plutôt que le remplacement, lorsque cela est possible.

Quand nos partenaires indépendants terminent leur inspection, ils préparent un rapport d'état inspection qui identifie chaque dégât présent sur le véhicule ne pouvant pas être considéré comme de l'usure normale. Ce rapport détaillera également la méthode de réparation et son coût. Un rapport d'expertise sera réalisé pour l'acheteur du véhicule d'occasion.

Lorsque nos partenaires indépendants auront terminé leur inspection d'évaluation, ils élaboreront un rapport d'inspection, mentionnant tout dommage sur le véhicule en dehors de l'usure et de la vétusté acceptée. Ce rapport détaillera également la méthode de réparation et son coût. Un rapport d'inspection sera réalisé pour les acheteurs de véhicules d'occasion.

Restitution du véhicule

Pour faire simple, tout ce qui vous a été donné avec le véhicule lors de sa remise doit être restitué avec le véhicule.

Ceci inclut entre autres :

- Tous les jeux de clés, y compris la clé principale et les clés de rechange
- Tous les documents originaux tels que le manuel du utilisation, etc.
- L'historique d'entretien tamponné et signé
- Un certificat de contrôle technique (le cas échéant)
- Les cartes contenant le code pour l'autoradio
- SD, CD ou DVD pour la navigation satellite (effacez les emplacements enregistrés par sécurité, tels que l'adresse de votre domicile)
- Tous les équipements audio amovibles (tels que les façades d'autoradio)
- Tous les équipements optionnels installés sur le véhicule qui ne sont pas des équipements permanents (crochet d'attelage, pare-soleil sur les vitres arrière, etc.)
- Tous les équipements d'urgence fournis avec le véhicule (cric, clé à roue en croix, triangle de signalisation, trousse de premiers secours, etc.)
- La roue de secours doit être intégrée au véhicule et répondre aux exigences légales
- Si votre véhicule possède un kit de dépannage en cas de crevaison, il doit être en état de fonctionnement (avec pâte d'étanchéité et un compresseur 12 V qui se branche sur l'allume-cigare)
- Les enjoliveurs d'origine

Retirez tous les effets personnels

Veuillez également retirer tous les effets personnels qui n'étaient pas présents lors du retrait du véhicule tels que :

- Des CD de musique
- Des cartes routières
- Des lunettes de soleil
- Des cartes de carburant

Pensez à vérifier toutes les zones de rangement de votre véhicule, y compris le coffre, la boîte à gants, les rangements de portières, les pochettes à l'arrière des sièges et tous les autres espaces de rangement. Nous ne pouvons pas retourner les effets personnels laissés dans le véhicule après sa restitution.

Conseils d'expertise avant la restitution du véhicule

Pour éviter tout frais imprévu en cas de dommages, vous pouvez effectuer quelques actions avant de rendre votre véhicule pour expertise.

Reportez-vous à ce guide :
Reportez-vous à ce guide pour faire le tour de votre véhicule et prendre note des éventuels dégâts visibles que vous apercevez. Votre propre inspection effectuée avant la restitution du véhicule vous aide à comprendre les dégâts subis par votre véhicule et à éviter les surprises quant aux frais imprévus.

Assurez-vous que l'intérieur et l'extérieur de votre véhicule sont propres :
Lorsque vous inspectez votre véhicule et le jour de sa restitution, assurez-vous de la propreté intérieure et extérieure du véhicule. De même, si votre véhicule est sale, vous aurez plus de difficultés à identifier et à noter les dégâts éventuels. Si votre véhicule est sale le jour de sa restitution, celle-ci pourra alors être annulée et reportée, ce report pouvant entrainer des frais qu'il vous faudra couvrir.

Inspectez votre véhicule à la lumière du jour :
Garez votre véhicule dans un endroit bénéficiant d'une bonne luminosité, en évitant l'ombre des arbres etc. Cela vous aidera à remarquer toute trace d'impacts ou rayures qui, autrement, peuvent être difficiles à détecter.

Inspectez votre véhicule lorsqu'il est sec :
Il vous sera beaucoup plus difficile de repérer et de prendre note des rayures et des traces d'impacts sur un véhicule mouillé. Si le véhicule vient juste d'être lavé ou s'il a plu, assurez-vous qu'il soit complètement sec avant de commencer l'inspection.

Comment bien repérer les traces d'impact :
Vous aurez plus de chances de repérer les traces d'impacts si vous regardez le véhicule de profil (sur le côté) plutôt que de front. Regardez également le véhicule sous différents angles.

Inspectez toutes les faces :
N'oubliez pas d'inspecter les ampoules, le pare-brise et les rétroviseurs ainsi que les endroits moins évidents tels que le toit ou sous le pare-choc.

Soyez objectif :
Inspectez et évaluez votre véhicule aussi objectivement que possible en vous servant des conseils ci-dessus. Envisagez de demander à un ami ou un collègue de vous aider.

Pneus, Autocollants et Nettoyage

Pneus
L'expertise d'usure normale comprend également l'inspection des pneus. Si les pneus hiver ont été inclus dans l'accord de services, le jeu complet de 4 roues, y compris les jantes et les écrous, doit être rendu. Si un véhicule est restitué au cours de la période hivernale, les mêmes conditions sont à prévoir pour les pneus été. Veuillez vous référer à votre contrat LeasePlan local pour les accords spécifiques concernant les formalités de restitution des pneus hiver et été.

De nombreux constructeurs ne fournissent plus de roue de secours et équipent plutôt leurs véhicules d'un kit de dépannage en cas de crevaison qui comprend une pâte d'étanchéité et un compresseur d'air (12 Volts). Si votre véhicule est équipé d'un kit de dépannage en cas de crevaison, il doit alors se trouver dans le véhicule et être en état de fonctionnement à la restitution du véhicule. Dans le cas où le véhicule a été fourni avec une roue de secours, il est obligatoire de rendre la roue de secours avec le véhicule.

Autocollants
Les autocollants publicitaires, le marquage, les décalcomanies (dont des résidus de colle), indépendamment de la taille et de l'état du véhicule, peuvent avoir un impact sur sa valeur à la revente. Par conséquent, ils doivent être retirés complètement et proprement avant la vente du véhicule, qu'ils soient sur la carrosserie ou sur les vitres. Le retrait de ces autocollants sera à votre charge. Veuillez vous référer à votre contrat LeasePlan local pour les accords spécifiques concernant les formalités de restitution concernant les autocollants.

Nettoyage
Nous accordons de l'importance à la propreté du véhicule rendu. Des odeurs ou taches désagréables à l'intérieur du véhicule peuvent déprécier un véhicule. C'est donc à vous de voir s'il est nécessaire de faire appel à une entreprise de nettoyage professionnelle pour nettoyer votre véhicule avant sa restitution.

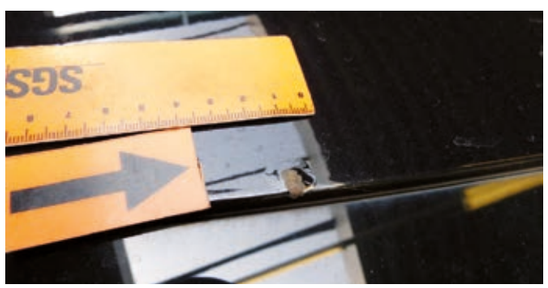
Extérieur
Peinture et carrosserie du véhicule

Acceptable

- Éclats et rayures mesurant 10 cm maximum, pouvant être enlevés par polissage mécanique
- Éraflures et abrasions mesurant jusqu'à 2 cm, pouvant être enlevés par polissage mécanique
- Traces d'impacts allant jusqu'à 2 cm, avec un maximum de deux traces par panneau
- Petites surfaces comportant des éclats de graviers, sachant que moins de 25 % du panneau est touché, et qu'il n'y a pas eu de formation de rouille
- Éclats ayant été correctement remis en état avant la formation de rouille

Inacceptable

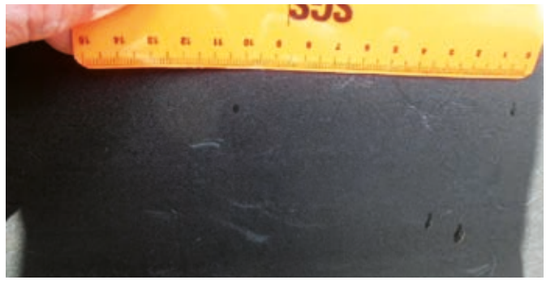
- Éclats et rayures mesurant plus de 10 cm
- Éraflures et abrasions mesurant plus de 2 cm
- Tous les éclats, toutes les rayures, les éraflures et les abrasions qui ne peuvent être enlevés par polissage mécanique
- Traces d'impacts de plus de 2 cm de large
- Plus de deux traces d'impacts par panneau
- Traces de chocs, éraflures et rayures avec formation de rouille
- Éclats (de graviers) sur plus de 25 % du panneau
- Retouche ou nouvelle application de peinture incorrecte, laissant apparaître une différence de couleur
- Réparation mal effectuée
- Formation de rouille sur tout type de dommage
- Décoloration de la peinture au travers d'impacts extérieurs



Extérieur
Calandre et pare-chocs

Acceptable

- Éclats et rayures mesurant 10 cm maximum, pouvant être enlevés par polissage mécanique
- Éraflures et abrasions mesurant jusqu'à 2 cm, pouvant être enlevés par polissage mécanique
- Pour les pare-chocs texturés ou non peints : les rayures et les entailles mesurant jusqu'à 10 cm sont acceptables
- Pour les pare-chocs texturés ou non peints : les éraflures et les abrasions mesurant jusqu'à 2 cm sont acceptables
- Traces d'impacts de 2 cm maximum, avec un maximum de deux traces par pare-choc ou par calandre
- Décoloration à cause d'impacts extérieurs, par ex. en raison des conditions climatiques



Inacceptable

- Éclats et rayures mesurant plus de 10 cm
- Éraflures et abrasions mesurant plus de 2 cm
- Pour les calandres peintes : tous les éclats, toutes les rayures, les éraflures et les abrasions qui ne peuvent être enlevés par polissage mécanique
- Calandres et pare-chocs cassés, fendus ou déformés
- Traces d'impacts de plus de 2 cm de large
- Plus de deux traces d'impacts par calandre ou par pare-choc
- Dommages dû à un mauvais usage des produits chimiques

Extérieur
Usure des pneus et des jantes

Acceptable

- Pneus ayant une rainure d'un minimum de 1.6 mm ou bande de roulement correspondant aux exigences légales locales
- Sur l'entourage de l'enjoliveur, de la jante ou de l'alliage : une rayure, une éraflure ou une abrasion de 10 cm maximum
- Sur la face de l'enjoliveur, de la jante ou de l'alliage : une rayure, une éraflure ou une abrasion de 10 cm maximum

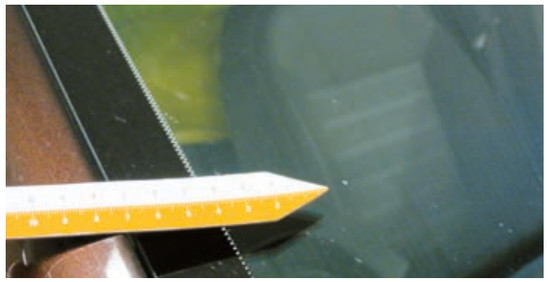
Inacceptable

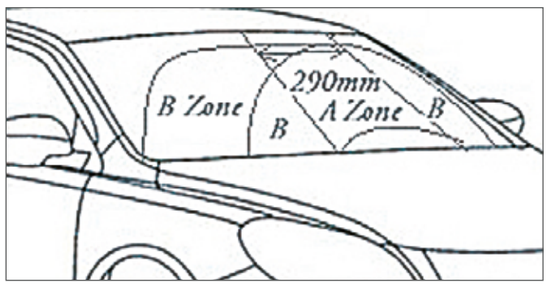
- Rayures, éraflures ou abrasions de plus de 10 cm
- Multiples rayures ou éraflures (même inférieures à 10 cm chacune)
- Pneus déformés, par ex. à cause des bords de trottoirs
- Hernies, crevasses ou coupures présentes sur les pneus
- Dommages aux parois latérales ou à la bande de roulement
- Pneus transpercés par un objet extérieur
- Enjoliveur, jante ou alliage déformé ou cassé
- Formation de rouille sur l'enjoliveur, la jante ou l'alliage
- Retours sans les enjoliveurs d'origine, le kit de dépannage en cas de crevaison ou la roue de secours

Extérieur
Vitrage et feux de signalisation

Acceptable

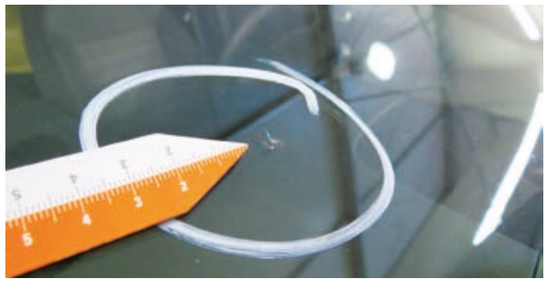
- Éclats de graviers, sachant qu'ils ne mesurent pas plus d'1 cm de largeur et ne se trouvent pas dans la partie A du pare-brise
- Éclats de graviers sur la surface des phares, des phares antibrouillards ou des clignotants n'ayant pas cassé la vitre et n'ayant pas compromis leur fonctionnement
- Petits autocollants sur la vitre, requis par la législation locale





Inacceptable

- Bris de verre ou phares brisés
- Crevasses ou éclats sur les phares, qui restreignent le fonctionnement du phare. Toutes les ampoules doivent être opérationnelles
- Une protection solaire appliquée soi-même ou des bandes teintées doivent être entièrement enlevées du pare-brise si elles n'ont pas été appliquées par un professionnel, si elles sont déchirées ou si elles ont commencé à se décoller des coins du pare-brise
- Éclats ou crevasses de plus d'1 cm de large ou se trouvant dans la partie A



Extérieur
Miroirs et équipements extérieurs

Acceptable

- Rétroviseurs peints : rayures et éraflures mesurant jusqu'à 5 cm, tant qu'elles peuvent être retirées par polissage mécanique
- Pour les rétroviseurs texturés ou non peints : rayures, éraflures et entailles mesurant jusqu'à 5 cm
- Si présence d'un attelage, ce dernier devra être rendu complet, et intact
- Gyrophares intégrés ou phares réellement encastrés et dans des conditions optimales d'utilisation, sans aucun dommage. Les éclairages doivent parfaitement répondre aux exigences légales, et si cela est nécessaire, à la législation locale, comme indiqué dans les papiers du véhicule

Inacceptable

- Rétroviseurs peints : rayures et éraflures mesurant plus de 5 cm, ou toute rayure ou éraflure ne pouvant être enlevée par polissage mécanique
- Pour les rétroviseurs texturés ou non peints : rayures, éraflures et entailles mesurant plus de 5 cm
- Miroir ou rétroviseur déformé ou cassé
- Gyrophares ayant endommagé la structure du véhicule lors de leur mise en place ou de leur enlèvement
- Dégâts causés par le retrait du crochet d'attelage

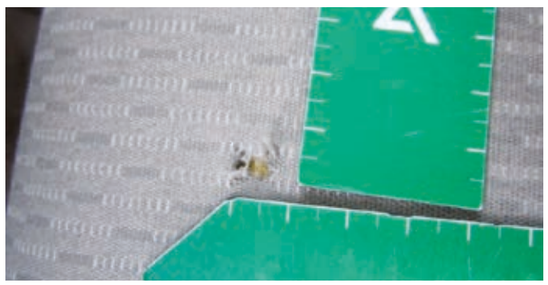
Intérieur
Intérieur

Acceptable

- Salissures et tâches sur les sièges, le revêtement intérieur, les tapis et les tapis de plancher, qui peuvent être enlevées lors d'un nettoyage général
- Sièges portant des signes d'usure et des marques suite à une utilisation normale
- Décoloration du panneau suite à une utilisation quotidienne et à l'usure
- Équipements téléphoniques / boitiers pouvant rester dans le véhicule

Inacceptable

- Salissures et tâches sur les sièges, le revêtement intérieur, les tapis et les tapis de plancher, qui ne peuvent pas être enlevées lors d'un nettoyage général, mais nécessitent un nettoyage spécial
- Coupures, abrasions, déchirures et déformation du matériau composant le revêtement intérieur, les tapis et les tapis de plancher
- Trous dans la console résultant de l'enlèvement d'équipements
- Coupures, entailles ou menaces de déchirures sur le volant
- Odeurs désagréables nécessitant un nettoyage spécial pour pouvoir être enlevées



Remarques

Remarques

Remarques

LeasePlan en tant que société internationale

LeasePlan, une filiale de LeasePlan Corporation N.V., est présente dans 31 pays à travers le monde.

Elle dispose d'une présence dans les pays suivants : Norvège, Suède, Finlande, Danemark, Irlande, Grande-Bretagne, Pays-Bas, Belgique, Luxembourg, France, Allemagne, Suisse, Autriche, Pologne, République Tchèque, Slovaquie, Hongrie, Roumanie, Portugal, Espagne, Italie, Grèce, Turquie et Russie. En dehors du continent européen le groupe est présent aux États-Unis, Canada, Mexique, Brésil, Inde, Australie et en Nouvelle-Zélande, ainsi qu'aux Émirats arabes unis au Proche-Orient.

LPLU.CAR.FR-17v1

LeasePlan

leaseplan.lu