

## Normes de restitution

Lorsque vous nous rendez votre voiture, nous examinons le véhicule avec vous. Vous trouverez ici toutes les informations concernant le traitement, les processus d'évaluation et les coûts éventuels.



### Comment garantir une évaluation objective de l'état des véhicules ?

L'état du véhicule est évalué sur la base des normes de reprise définies ici ainsi que des dispositions tarifaires. Une distinction est faite entre les dommages acceptés et les dommages non acceptés.

Les "**dommages acceptés**" sont des traces d'utilisation et de service liées au kilométrage et conformes à la destination (en fonction de l'âge et du kilométrage), qui sont indemnisées par les frais d'abonnement voiture.

**"Dommages non acceptés"** : défauts ou dommages au véhicule résultant d'une utilisation inappropriée, non conforme à l'usage prévu, d'une sollicitation supérieure à la moyenne, de dommages dus à un accident ou d'un manque d'équipement ; ces dommages ont un effet de dépréciation sur la valeur résiduelle du véhicule.



#### Accepté

Le véhicule est complet et contient tous les équipements présents au moment de la livraison, il est donc conforme aux spécifications du constructeur.



#### Accepté

Les traces d'usure et d'utilisation ne nuisent pas à l'apparence générale du véhicule.



#### Accepté

Les traces d'usure et d'utilisation liées au kilométrage et conformes à l'usage prévu (en fonction de l'âge et du kilométrage), qui sont indemnisées par l'abonnement voiture



#### Pas accepté

Dommages qui diminuent la sécurité du véhicule



#### Pas accepté

Usure excessive et dommages liés à un accident



#### Pas accepté

Equipements manquants

## Pneus & Jantes

### ✓ Acceptable

Les pneus en particulier, mais aussi les jantes, sont davantage sollicités lorsque l'on conduit. Les traces d'usure sont donc normales. Un état accepté comprend donc, entre autres, de petites traces de contact ou de légères rayures sur les enjoliveurs. Tu trouveras une liste détaillée des états acceptés sous "Voir des exemples".

- Traces de contact/abrasions mineures sans endommager les flancs des pneus.
- Enjoliveurs avec de légères éraflures/abrasions et éraflures au niveau du rebord de la jante.
- Jantes en acier intactes avec un léger début de rouille.
- Jantes en alliage léger avec de légères traces de contact/abrasions dans la zone du rebord de la jante, qui peuvent être éliminées par la peinture.



### ✗ Inacceptable

Au-delà de la sollicitation normale des pneus et des jantes, il existe certaines conditions qui ne sont pas acceptées. Il s'agit par exemple des dommages causés au pneu par un corps étranger ou des enjoliveurs présentant des rayures et des déformations importantes. Tu trouveras une liste détaillée des conditions non acceptées sous "Voir des exemples".

- Pneus endommagés par un corps étranger (100%).
- Dommages à des pneus individuels qui compromettent la sécurité routière (100%):
- Pneus usés d'un seul côté ; les frais de mesure de l'essieu sont facturés en sus.
- Fissures, blessures, formation de bosses sur la carcasse ou le flanc du pneu.
- Enjoliveurs avec matériaux manquants ou cassés, ainsi que rayures et déformations importantes (100%).
- Jantes en acier déformées ou présentant des traces de rouille sur une grande surface (100%).
- Avec de fortes abrasions (pourcentage 100%)
- Avec enlèvement de matière qui ne peut pas être réparé par peinture (100%)
- Jantes en alliage léger non réparées dans les règles de l'art (100%)
- Jantes en alliage léger (100% ou pourcentage):
- Avec déformations ou cassures (100%)



## Carrosserie

### ✓ Acceptable

Les traces d'usure normales sur la carrosserie - c'est-à-dire sur la peinture, le pare-chocs, le spoiler, la calandre, les pare-chocs et les baguettes décoratives - sont acceptées. Il s'agit par exemple des dommages à la peinture qui ne percent pas la couche supérieure de la peinture et des petits impacts de pierres à l'avant. Tu trouveras une liste détaillée des états acceptés sous "Voir des exemples".

- Tous les dommages à la peinture qui peuvent être éliminés par des travaux de ponçage et de polissage sans que la couche supérieure de la peinture ne soit percée.
- Petits dommages causés par des gravillons à l'avant (pare-chocs, grille avant, ailes gauche et droite et capot moteur) et dont le nombre d'impacts est inférieur ou égal à 3 par décimètre carré ou inférieur ou égal à 10 par pièce.
- Réparation professionnelle de petits dégâts de peinture.
- Traces de lavage ou zones mates.
- Au maximum 2 bosses, qui ne doivent toutefois pas dépasser 25 mm (= taille d'une pièce de deux francs) et qui ne traversent pas la couche de peinture.
- Abrasion superficielle des pare-chocs/barres de protection/bandes décoratives et calandre non peints sans rupture ni déformation.



### ✗ Inacceptable

Au-delà de la sollicitation normale des pneus et des jantes, il existe certaines conditions qui ne sont pas acceptées. Il s'agit par exemple des dommages causés au pneu par un corps étranger ou des enjoliveurs présentant des rayures et des déformations importantes. Tu trouveras une liste détaillée des conditions non acceptées sous "Voir des exemples".

- Réparations de peinture non effectuées dans les règles de l'art.
- Rayures de plus de 100 mm de long et/ou nécessitant une réparation de la peinture.
- Réparations de peinture visibles à plus d'un mètre de distance.
- Dommages à la peinture dus à des bosses, des éraflures et des rayures qui traversent la couche supérieure de la peinture et nécessitent une peinture.
- Dommages dus à la corrosion nécessitant une réparation de la peinture.
- Rouille volante.
- Traces, contours ou décollement de la peinture suite à des films d'inscription et des autocollants.
- Différences de couleur suite à un vernissage partiel.
- Dommages à la peinture dus à des substances corrosives (acide de batterie, fientes d'oiseaux, résine d'arbre, matériaux industriels et de construction, etc).
- Bosses.
- Réparations de carrosserie et d'accident non effectuées dans les règles de l'art.
- Boîtiers de rétroviseurs cassés.
- Rayures de plus de 100 mm de long et/ou nécessitant une réparation de la peinture.
- Pare-chocs, calandre, pare-chocs et baguettes décoratives, spoilers, etc. fissurés, refoyés ou cassés.
- Endommagement de pièces en plastique non peintes par des bosses, des éraflures et des rayures qui traversent la surface jusqu'au matériau de base.
- Réparation d'accident non effectuée dans les règles de l'art.
- Dommages qui compromettent la sécurité routière.



## Habitacle

### ✓ Acceptable

Plus une voiture est conduite longtemps, plus l'habitacle est sollicité. Les signes d'usure normaux acceptés sont, entre autres, les bosses sur les sièges et les bords des sièges, ainsi que les petites salissures et les taches sur les sièges qui peuvent être facilement enlevées. Tu trouveras une liste détaillée des états acceptés sous "Voir des exemples".

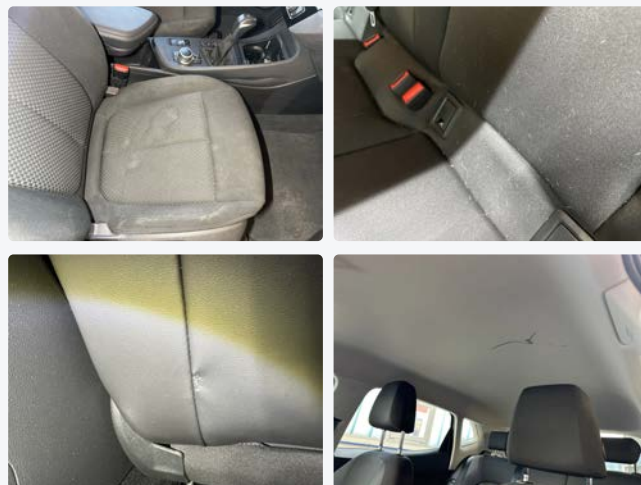
- Les traces d'usure et les bosses sur les sièges, les bords des sièges, les parties latérales des sièges et les revêtements, les garnitures et la protection du seuil de chargement.
- Les salissures et les taches sur les sièges, les garnitures intérieures, les tapis et les tapis de sol, qui peuvent être éliminées avec des produits de nettoyage classiques lors d'une préparation normale du véhicule.



### ✗ Inacceptable

Cependant, même à l'intérieur, il existe une usure excessive qui conduit à un état non accepté lors de la restitution. Il s'agit notamment d'impuretés et de taches qui ne peuvent pas être éliminées lors de la remise en état, de brûlures dans les sièges ou de défauts de fonctionnement des ceintures de sécurité. Tu trouveras une liste détaillée des états non acceptés sous "Voir des exemples".

- Les salissures, les taches, les résidus sur les coussins de siège, le ciel de toit, le tapis de sol et les revêtements intérieurs et les odeurs anormales (animaux, tabac, etc.) qui ne peuvent plus être éliminés avec des produits de nettoyage classiques et une préparation normale du véhicule.
- Les dommages causés par des fissures, des coupures, des cassures, des éraflures, des trous et des déformations, des coutures déchirées.
- brûlures sur les sièges ou les garnitures intérieures.
- Habillages/couvertures de l'habitacle et du coffre défectueux ou manquants.
- Défauts de fonctionnement et/ou endommagement des ceintures/serrures de sécurité et des pièces rapportées dont réparations non effectuées dans les règles de l'art et/ou mise en danger de la sécurité routière.



## Questions & réponses sur la restitution des véhicules

### À quoi dois-je faire attention lors du retour ?

L'abonné s'engage en principe à utiliser et à conduire le véhicule avec soin et conformément à sa destination. Avant la restitution du véhicule, tous les objets personnels doivent être retirés des compartiments de rangement.

Les compartiments de rangement comprennent:

- Portes
- Sacoches
- Dossiers de siège
- Bloïte à gants
- Coffre
- Console centrale
- Pare-soleil
- Trappe de toit
- Compartiments de rangement sous les sièges

Tous les accessoires qui ont été livrés avec le véhicule au départ - ou éventuellement pendant la durée d'utilisation - font également partie intégrante du véhicule lors de sa restitution :

- Permis de circulation original
- Toutes les clés, y compris les clés principales, les clés de rechange et, le cas échéant, les clés d'atelier.
- Tous les documents originaux tels que les manuels d'utilisation, les carnets de bord, le document d'entretien du système antipollution et le carnet d'entretien dûment rempli.
- Supports de données tels que cartes SD, CD ou DVD pour le système de navigation
- Accessoires audio (comme les kits mains libres)
- Accessoires du véhicule tels que câble de charge de la batterie avec adaptateurs et sacoche, cache-bagages, cloison/grille de séparation, sièges supplémentaires, appuie-tête, allume-cigare, attelage complet avec clé, pare-vent, etc.
- Roues supplémentaires
- Antivols de jantes avec clés, l'équipement d'urgence complet livré avec le véhicule (cric, clé pour écrous de roue, outils de bord, roue de secours/de secours ou le kit de réparation de pneu complet et en état de marche, triangle de signalisation, trousse de premiers secours, etc.)

### Comment se déroule le processus d'évaluation et de calcul ?

1. Expertise avec reconnaissance des traces d'utilisation, des défauts et des dommages par des experts.
2. Classement des traces d'utilisation, défauts et dommages identifiés (état du véhicule accepté / état du véhicule non accepté).
3. Si l'état du véhicule est classé "Non accepté", les frais de réparation sont déterminés (remplacement, réparation, peinture).