



GUIDE DU CONDUCTEUR LOCATION LONGUE DURÉE



SOMMAIRE

P.4

MOT DE BIENVENUE

P.5

CONTACTS UTILES

P.6

LIVRAISON

P.7

CARTE CARBURANT

P.8

ENTRETIEN / RÉPARATION

P.10

PNEUMATIQUES

P.11

SERVICE ASSISTANCE

P.12

VÉHICULE DE REMPLACEMENT

P.13

ASSURANCE

P.15

LA FIN DU CONTRAT DE LOCATION
ET LA RESTITUTION DU VÉHICULE

P.16

ATTESTATION DE RESTITUTION

P.17

RACHAT DU VÉHICULE

ÉDITO

BIENVENUE

Vous allez circuler à bord d'un véhicule loué chez BPCE Car Lease.

Ce guide conducteur vous apporte des informations utiles à propos des services à votre disposition. Nous vous conseillons de le lire attentivement et de le laisser à portée de main, de manière à pouvoir trouver facilement la marche à suivre en cas de problème.

Si vous rencontrez des problèmes techniques avec votre véhicule, appelez BPCE Car Lease Service au **0 826 101 826** Service 0,15€/mn + prix appel (7 jours sur 7, 24 heures sur 24) ou envoyez un mail à serviceassistance@car-lease.bpce.fr

Vous entrerez directement en contact avec une équipe de professionnels, à votre disposition pour répondre à toutes vos attentes : utilisation de la carte BPCE Car Lease, prise en charge en cas d'immobilisation, demande d'assistance.

Toute l'équipe BPCE Car Lease vous souhaite bonne route !

CONTACTS UTILES

Service Commandes & Livraisons :

(+33) 01 56 63 23 63

livraisons@car-lease.bpce.fr

Service Assistance :

0 826 101 826

Service 0,15€/mn
+ prix appel

ou le (+33) 01 56 63 23 65 si vous appelez de l'étranger
(7 jours sur 7, 24 heures sur 24)

serviceassistance@car-lease.bpce.fr

Service Entretien - Réparation - Pneumatiques :

0 826 106 406

Service 0,15€/mn
+ prix appel

ou le (+33) 01 56 63 23 66 si vous appelez de l'étranger
(de 8 h à 12 h 30 et 13 h 30 à 18 h du lundi au vendredi)

servicetechnique@car-lease.bpce.fr

Service Assurance :

(+33) 01 56 63 23 67 (de 8 h 30 à 12 h 30 et 14 h à 18 h)

srvassurance@car-lease.bpce.fr

Service Carte Carburant :

(+33) 01 56 63 23 64

servicecarburant@car-lease.bpce.fr

Service Restitution :

(+33) 01 56 63 07 44 (de 9 h à 12 h 30 et 13 h 30 à 17 h)

servicerestitution@car-lease.bpce.fr

LIVRAISON

Vous venez de prendre livraison de votre véhicule neuf. Félicitations. Si vos besoins évoluent, contactez-nous et nous verrons ensemble comment adapter au mieux votre contrat, en toute clarté et sans mauvaise surprise.

Très important :

Quelques vérifications lors de la livraison de votre nouveau véhicule.

Nous vous remercions de bien vouloir :

- **Vérifier que le véhicule correspond bien à la commande passée.**
- **Contrôler l'état général du véhicule.**
- **Faire constater toutes anomalies par l'organisme livreur et les mentionner sur le bon de livraison et Procès verbal de livraison.**
- **Nous signaler par mail : livraisons@car-lease.bpce.fr toutes anomalies constatées dans les 48 heures suivant la livraison.**
- Vérifier la présence des documents suivants :
 - ✓ Certificat d'immatriculation
 - ✓ Manuel constructeur
 - ✓ Constat d'accident
- Contrôler la présence du matériel :
 - ✓ Double des clés
- Compléter et signer le procès verbal de livraison BPCE Car Lease et le retourner sous 48h à l'adresse : livraisons@car-lease.bpce.fr

BPCE Car Lease vous conseille :

1. En cas de non conformité du véhicule par rapport au contrat de location, alerter le service livraison de BPCE Car Lease au 01 56 63 23 63.
2. Ne laissez jamais vos papiers et autres documents précieux dans votre voiture.
3. Ne laissez pas vos clés à l'intérieur et vérifiez que les portes sont verrouillées. Vous risqueriez de ne pas être couvert en cas de vol.
4. Soyez attentif à ne pas laisser en évidence des objets (téléphones, ordinateur...) ou des vêtements.

Vous êtes juridiquement et pénalement responsable de votre véhicule. Les éventuelles amendes sont à votre charge !

CARTE CARBURANT

Si votre contrat prévoit la prestation carburant, vous avez également reçu une carte carburant.

Cette carte vous permet d'acquitter :

- Vos achats de carburants.

Et suivant les options souscrites par votre société :

- L'accès aux stations de lavage.
- Les achats de lubrifiants.
- Certains produits en boutique.

Pour utiliser votre carte carburant, présentez votre carte en station, composez votre code confidentiel et votre kilométrage pour la prise en charge du règlement par BPCE Car Lease.

BPCE Car Lease vous conseille :

- **Votre carte est personnelle et ne doit jamais rester dans votre véhicule.**
- N'oubliez pas que c'est une carte de paiement.
- Vos codes sont confidentiels et ne doivent jamais être divulgués ou laissé avec la carte carburant.
- En cas de perte ou de vol, faites immédiatement une déclaration auprès des autorités de police et **informez notre service carte carburant par mail, à l'adresse : servicecarburant@car-lease.bpce.fr**. Ce service fera immédiatement opposition. Dans les 48 heures de réception de votre déclaration de perte ou de vol, vous serez dégagé de toute responsabilité. **Le service est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 12h30 et de 14h à 18h.**
- Toute utilisation frauduleuse de votre carte et les conséquences qui pourraient en résulter vous engagent directement, ainsi que votre société.

ENTRETIEN / RÉPARATION

Toutes les opérations prévues au carnet d'entretien et toutes les réparations mécaniques sont incluses dans votre contrat (sauf exceptions indiquées ci-après). Vous n'avez donc rien à payer, sous réserve du respect des préconisations du constructeur du véhicule.

Quand bénéficier de cette prestation ?

- Suivez les indications de votre carnet d'entretien du constructeur (format digital ou papier) de votre véhicule. Ce carnet vous a été remis lors de la livraison.
- A chaque anomalie constatée, prenez rendez-vous chez le réparateur agréé par BPCE Car Lease. Un simple dysfonctionnement peut entraîner une panne beaucoup plus grave. N'hésitez jamais à faire examiner votre véhicule.

Où bénéficier de cette prestation ?

- Exclusivement dans le réseau de la marque de votre véhicule ou dans tout établissement agréé par BPCE Car Lease.

Comment mettre en œuvre cette prestation ?

- **Présentez votre carte BPCE Car Lease au réceptionnaire du garage de la marque.**
- Demandez-lui de prendre contact avec notre service entretien - réparation (tél : **0 826 106 406** Service 0,15€/mn + prix appel ou (33) 01 56 63 23 66) (de 8 h 30 à 12 h 30 et 14 h à 18 h du lundi au vendredi) pour obtenir un numéro d'accord préalable.
- Vérifiez et signez l'ordre de réparation.
- N'hésitez pas à demander des explications sur les interventions réalisées.
- Précisez que la facture doit être établie au nom de BPCE Car Lease et doit comporter le numéro d'accord délivré par BPCE Car Lease.
- N'oubliez pas de faire viser le carnet d'entretien lorsque vous reprenez votre véhicule.

Sont inclus dans la prestation :

- Les entretiens et contrôles périodiques prévus selon les normes du constructeur.
- Les réparations mécaniques nécessaires à l'utilisation et à la sécurité de votre véhicule.
- La fourniture des lubrifiants y compris les appoints d'huile entre les révisions effectuées dans le réseau du constructeur.

- Les remplacements de batterie, ampoules, essuie-glaces.
- L'assistance : vous trouverez le détail de la prestation en page 12.

Sont exclus de la prestation :

- Les frais de gardiennage, le carburant, les lavages, les additifs (sauf lave-glace), les crevaisons, les nettoyages et réparations intérieures (sellerie, garnitures...).
- Le remplacement ou la remise en état de tout accessoire ou équipement non monté d'origine, ainsi que de tout équipement perdu ou endommagé (rétroviseur, enjoliveur, antenne radio...).
- Toute réparation rendue nécessaire par suite de négligence ou utilisation anormale du véhicule, non respect du carnet d'entretien, vol.
- Les dommages tels que les accidents et les bris de glace (sauf si le client a souscrit à une assurance dommages les incluant).

BPCE Car Lease vous conseille :

- Dès la livraison du véhicule neuf, reportez-vous au carnet d'entretien du constructeur (format digital ou papier) pour connaître les fréquences de révision.
- Le respect des révisions est impératif. Toute négligence pourra engendrer d'importantes interventions techniques qui ne seront pas prises en charge par BPCE Car Lease.
- Pensez à vérifier régulièrement les niveaux d'huile et d'eau ainsi que la pression des pneumatiques.
- Pendant les 1500 premiers kilomètres, évitez de solliciter le moteur au-delà des 2/3 de sa puissance.
- Laissez tourner le moteur quelques instants avant le départ pour permettre une régularisation de la pression d'huile et évitez les montées de régime importantes tant que le moteur n'est pas à température.
- Arrêtez-vous dès qu'un voyant ou un témoin s'éclaire au tableau de bord.
- Le contrôle technique est obligatoire pour tous les véhicules (selon législation en vigueur). Le coût du contrôle et les frais d'entretien pouvant en résulter sont pris en charge par BPCE Car Lease, sauf les exclusions citées dans le présent guide.
- En cas de doute, n'hésitez pas à demander conseil à notre service maintenance.

PNEUMATIQUES

Quand bénéficier de cette prestation ?

- Lorsque vous constatez vous-même une usure importante. Chaque pneumatique est équipé d'un témoin d'usure. Quand ces derniers affleurent la bande de roulement, le remplacement devient nécessaire.
- Lorsque votre garagiste le juge nécessaire.

Où bénéficier de cette prestation ?

- Dans le réseau agréé par BPCE Car Lease.
- Pour connaître le spécialiste le plus proche, contactez nos techniciens au

0 826 106 406 Service 0,15€/mn + prix appel

Comment mettre en œuvre cette prestation ?

- **Présentez au spécialiste votre certificat d'immatriculation BPCE Car Lease.**
Il procédera au remplacement après l'obtention d'un numéro d'accord auprès de notre plate-forme technique.

Sont inclus dans la prestation :

- Le remplacement des pneumatiques prévu au contrat de votre véhicule et effectué dans le réseau pneumatiques agréé par BPCE Car Lease.
- Les frais de monte et de démonte correspondant à ces opérations de remplacement.
- L'ensemble (pneus, monte, démonte) dans la limite du nombre souscrit au contrat, en conformité avec la monte d'origine du véhicule.
- La réparation en cas de crevaison.

Pneumatiques hiver :

Si votre contrat prévoit cette prestation, vous bénéficiez de la fourniture pneumatiques hiver et des opérations saisonnières de pose, dépose et équilibrage (soit 2 fois par an). En option vous pouvez bénéficier également du stockage des pneumatiques hiver.

BPCE Car Lease vous conseille :

Vérifiez régulièrement la pression et l'état d'usure de vos pneumatiques.

Si vous équipez votre véhicule de pneus hiver, ne dépassez pas la vitesse préconisée par le manufacturier.

SERVICE ASSISTANCE

Ce service est automatiquement inclus dans la prestation "entretien" et couvre l'ensemble des pays listés sur la carte verte assurance.

Service Assistance

disponible 24 heures sur 24 - 7 jours sur 7

au 0 826 101 826 Service 0,15€/mn + prix appel (depuis la France)

ou au (33) 01 56 63 23 65 (depuis l'étranger)

Comment mettre en œuvre Service Assistance ?

Sur la route

- Contactez Service Assistance en indiquant le numéro d'immatriculation.
- Service Assistance trouvera une solution pour vous dépanner dans les plus brefs délais, en cas de panne, d'accident, de vol ou de tentative de vol.
- Si le véhicule ne peut être dépanné sur place, la prestation BPCE Car Lease prévoit le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage agréé le plus proche.

Sur l'autoroute

- Contactez le service dépannage aux bornes prévues à cet effet.
- Dès l'arrivée du dépanneur, téléphonez au Service Assistance qui prendra alors les mesures nécessaires.
- Si vous devez payer le dépannage sur place ou le remorquage, exigez un justificatif et faites-le nous parvenir pour remboursement en précisant le numéro de dossier d'assistance qui vous est donné au téléphone.

Dans tous les cas

- Vous bénéficiez également de la prise en charge de votre hébergement ou de votre rapatriement selon certaines modalités.

VÉHICULE DE REMPLACEMENT

Si votre contrat comporte cette prestation, vous pouvez bénéficier d'un véhicule de remplacement.

Quand bénéficier de cette prestation ?

- En cas de panne, d'accident, de vol, de tentative de vol, d'incendie et pour un entretien si vous avez souscrit cette option.

Comment bénéficier de cette prestation ?

- Contactez Service Assistance au **0 826 101 826** ▶ Service 0,15€/mn + prix appel .

Quel véhicule, combien de temps ?

- La catégorie de véhicule et la durée maximum de mise à disposition sont prévues à votre contrat.
- Restituez votre véhicule de remplacement dès la remise en disponibilité de votre véhicule longue durée (ou au maximum lorsque la durée de mise à disposition contractuellement prévue est atteinte).
- Dans tous les cas, le carburant, le changement de catégorie de véhicule et le dépassement non autorisé préalablement de la durée de mise à disposition prévue seront à votre charge.
- En cas d'accident avec le véhicule de remplacement où votre responsabilité serait engagée, vous serez redevable de la franchise incompressible prévue au contrat du loueur courte durée choisi.
- Une caution pourra être exigée par certains réseaux de location courte durée.

ASSURANCE

Votre véhicule peut être assuré par BPCE Car Lease ou directement par votre société, auprès de la compagnie de son choix.

Vous êtes assuré par BPCE Car Lease :

En cas d'accident avec tiers

- Remplissez un constat amiable (en cas de collision en chaîne, remplissez un constat avec le conducteur qui vous précédait et un autre avec celui qui vous suivait).
- Vous avez 5 jours ouvrés après la date de votre accident pour nous envoyer votre constat.
- Prenez contact avec notre service Assurance au **01 56 63 23 67**.

En cas d'accident sans tiers

- Prenez contact avec notre service Assurance au **01 56 63 23 67**.

En cas de vol

- Avisez immédiatement les autorités locales et déposez plainte.
- Vous avez ensuite 2 jours ouvrés après la date du vol pour nous envoyer l'original du dépôt de plainte.
- Si les papiers ont été volés avec le véhicule, effectuez un dépôt de plainte séparé pour le vol de la carte grise.

En cas de bris de glace

Contactez directement nos partenaires spécialistes du vitrage automobile.

Réparations

- BPCE Car Lease prend en charge la gestion totale du sinistre et vous indique le partenaire le plus proche qui procédera aux réparations.
- Ne procédez pas ou ne faites pas procéder à des réparations sans l'accord préalable de BPCE Car Lease (sauf partenaires bris de glace).
- N'effectuez aucun paiement auprès du prestataire.

ASSURANCE (SUITE)

Vous êtes assuré par la compagnie de votre société :

Dans tous les cas, rapprochez vous de votre chef de parc afin de connaître les modalités de déclaration et de prise en charge de votre accident.

En cas de vol, suivez les recommandations ci-dessus, et :

- Avisez immédiatement les autorités locales et déposez plainte.
- Prenez contact avec notre service Assurance au **01 56 63 23 67**.

En cas d'accident grave, chaque minute, voir chaque seconde compte !

Sur autoroute, utilisez les bornes d'appel qui faciliteront votre localisation et la vitesse des secours.

Sur route, appelez l'un des numéros d'urgence : 112 ou 911

Pour éviter les mauvaises surprises :

- Ne conservez pas à l'intérieur de votre véhicule des pièces administratives (cartes grise, attestation d'assurance...).
- Quand vous quittez votre véhicule, ne laissez rien à l'intérieur.
- Retirez vos clés de contact avant de quitter le véhicule et bloquez la direction.
- Fermez vos portes de l'intérieur lorsque vous circulez.

BPCE Car Lease vous conseille :

- En cas d'accident avec tiers, le recto du constat amiable doit être rempli et signé par les deux conducteurs sur les lieux mêmes de l'accident. Il permet à l'assureur de prendre connaissance des circonstances de l'accident. La partie "déclaration" (verso de l'imprimé) est à remplir individuellement par chaque conducteur ; elle permet d'apporter des précisions complémentaires utiles pour la gestion du sinistre. Pour l'examen des responsabilités, seul le recto signé des deux parties fait foi.
- Faites effectuer les réparations dans les plus brefs délais : vous éviterez ainsi la facturation de frais de remise en état lors de la restitution.
- N'engagez pas de réparations sans avoir déclaré au préalable votre sinistre : vous éviterez ainsi à votre entreprise d'avoir à supporter directement le coût des réparations (vos garanties d'assurances ne pouvant alors entrer en jeu).

FIN DE CONTRAT ET RESTITUTION

En fin de contrat, vous contactez notre inspecteur indépendant par mail, à l'adresse : restitution.fr@macadam.eu ou au numéro :

0 826 10 60 50 Service 0,15€/mn + prix appel pour fixer une date de restitution.

Le rendez-vous est à planifier quinze jours avant minimum. Un rapport d'inspection est complété et des photos du véhicule sont prises par l'inspecteur en votre présence.

Le plus souvent la restitution de l'ancien véhicule se fait dans le garage où vous est livré, votre nouveau véhicule.

Pour nous permettre d'arrêter votre contrat, Il est indispensable de remettre l'ensemble des documents détaillés ci-dessous à l'inspecteur Macadam ou par défaut nous les retourner par courrier recommandé avec AR à l'adresse ci-après :

- L'attestation de restitution remplie et signée par le garage et vous-même.
- L'original de la dernière carte grise en circulation (sauf en cas de garde par BPCE Car Lease de l'original).
- Le badge de télépéage (si votre contrat prévoit cette prestation).
- Le double des clés
- Le contrôle technique.
- Le code de l'alarme.
- La carte code (chez certains constructeurs uniquement).
- Le certificat de tatouage.

Pour nous retourner les documents vous avez deux possibilités :

- 1** - Le jour de l'expertise du véhicule vous pouvez remettre ces documents à l'inspecteur Macadam qui se chargera de nous les adresser sous 48h.
- 2** - Par courrier recommandé avec AR à l'adresse :
BPCE Car Lease - Service restitution - Immeuble Mermoz
53, avenue Jean Jaurès - CS 50011 - 93351 Le Bourget Cedex.

Les éléments à laisser dans le véhicule sont :

- Les 2 jeux de clefs, ou cartes démarrage mains libres.
- Le carnet d'entretien constructeur (s'il est sous format papier).
- Les différentes notices d'utilisation constructeur.
- Les clefs et/ou dispositifs destinés à neutraliser l'alarme.
- Le dispositif permettant le déblocage d'antivol des roues.
- Le code de l'interface digitale du véhicule.

Nous retourner tout titre d'immatriculation (duplicata, carte grise originale) en votre possession. En préfecture, seul le dernier enregistrement demeure valable.

Important :

L'arrêt du contrat se fera uniquement le jour de la réception de la carte grise et de l'attestation de restitution à l'adresse indiquée dans votre page Contacts Utiles.



BPCE
CAR LEASE

ATTESTATION DE RESTITUTION D'UN VÉHICULE EN LOCATION

SERVICE RESTITUTION

Immeuble Mermoz - 53 avenue Jean Jaurès - CS 50011 - 93351 Le Bourget Cedex - Tél. : 01 56 63 23 05 -
Mail : service restitution@car-lease.bpce.fr

Nom du client : _____ Tél. : _____

Adresse : _____ Nom de l'utilisateur : _____

Immatriculation : _____ N° série : _____

Marque : _____ Modèle : _____ Options : _____

Date 1^{re} mise en circulation : _____ Couleur : _____ Km réels : _____ Km compteurs : _____

— Ce document doit être complété, daté et signé conjointement avec le réceptionnaire —

Le Conducteur envoie le jour même le document original avec les éléments ci-dessous à **BPCE Car Lease - Service Restitution**, Immeuble Mermoz - 53 avenue Jean Jaurès - CS 50011 - 93351 Le Bourget Cedex (cocher les éléments envoyés) :

Carte grise ☐ Vignette contrôle technique ☐ Carte code ☐
Carte carburant ☐ Télébadge ☐

A la restitution, le conducteur doit laisser dans le véhicule les éléments suivants :

Le carnet d'entretien ☐ Les 2 jeux de clés du véhicule ☐ Le jeu de télécommande coupe circuit ☐ Le manuel d'utilisation et code radio ☐ Le manuel d'utilisation du véhicule ☐ Le manuel d'utilisation GPS ☐ Le CD du GPS ☐.

Un expert indépendant évaluera l'état de votre véhicule le jour de sa restitution si prise préalable de rendez-vous, ou alors dès réception de ce document.

A RETOURNER LE JOUR DE LA RESTITUTION chez BPCE Car Lease

Le locataire ou son représentant certifie qu'à sa connaissance le véhicule n'a subi aucune transformation, modification, ou accident non déclaré à **BPCE Car Lease** qui pourrait modifier la structure du véhicule ou un organe lié à la sécurité et que le chiffre inscrit au totaliseur kilométrique correspond bien aux kilomètres parcourus.

Signature du RÉCEPTIONNAIRE et CACHET COMMERCIAL

Nom du garage, adresse, téléphone, nom du contact : _____

Signature du LOCATAIRE ou du CONDUCTEUR
"Mention lu et approuvé"

Date, lieu et heure de restitution : _____

A réception de ce document le loueur dispose immédiatement du véhicule

Direction Administrative et Plate-Forme Technique

Immeuble Mermoz - 53 avenue Jean Jaurès - CS 50011 - 93351 Le Bourget Cedex - www.lease.bpce.fr

Téléphone : 01 56 63 23 05 - Siège Social : 8 rue Vidailhan 31130 BALMA

Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 5 184 440, 00 euros- 977 150 309 RCS Toulouse - TVA : FR 98 977 150 309 - N° ORIAS 09 046 805

Exemple lines: BPCE Car Lease Exemple Jean Client Exemple art Garage - Rd. 1: RCL FR 02/2019 Imp. Broudi 01 98 98 10 00

ACHAT DU VÉHICULE EN FIN DE LOCATION

Achat de votre véhicule de fonction en fin de location :

Au terme du contrat, grâce au Service Avantages Conducteurs de BPCE Car Lease, vous êtes prioritaire pour reprendre le véhicule.

Avantages :

- Vous bénéficiez d'une offre privilégiée,
- Vous achetez un véhicule pour lequel vous connaissez parfaitement la manière dont il a été utilisé ainsi que son historique d'entretien,
- Vos proches ou vos collègues peuvent également bénéficier de cette offre privilégiée dans les mêmes conditions.
- Vous conservez le véhicule pendant la durée de la transaction évitant ainsi toute rupture.

Votre interlocuteur BPCE Car Lease est votre partenaire au quotidien pour rechercher les solutions les mieux adaptées à vos besoins.

Si vous êtes intéressé par le rachat de votre véhicule, nous vous invitons à contacter votre responsable de flotte ou votre interlocuteur dédié BPCE Car Lease.

NOTES

[illegible]



BPCE
CAR LEASE

Direction Administrative et plate-forme technique

Immeuble Mermoz
53 avenue Jean Jaurès CS 50011
93351 Le Bourget Cedex

Tél. : 01 56 63 07 44

Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 5 184 440 euros,
dont le siège social est au 56 Route De Lavaur - 31130 Balma,
inscrite au numéro RCS Toulouse 977 150 309 - TVA : FR 68 977 150 309
Mandataire intermédiaire d'assurances inscrit à l'Orias sous le numéro 09 046 805
www.orias.fr - Tél. : +33 5 62 24 73 73 - Fax : +33 5 62 24 73 74

www.lease.bpce.fr

