



GUIDE DU CONDUCTEUR

LOCATION LONGUE DURÉE DE VÉHICULES D'OCCASION



SOMMAIRE

P.4

MOT DE BIENVENUE

P.5

CONTACTS UTILES

P.6

LIVRAISON

P.7

ENTRETIEN / RÉPARATION

P.9

SERVICE ASSISTANCE

P.10

VÉHICULE DE REMPLACEMENT

P.11

GESTION DES SINISTRES

P.12

FIN DE LA PÉRIODE DE LOCATION

P.13

ATTESTATION DE RESTITUTION

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 (prix d'un appel local)
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 (prix d'un appel local) si vous appelez de l'étranger
(7 jours sur 7, 24 heures sur 24)
serviceassistance@car-lease.bpce.fr

Service Entretien - Réparation :

0 826 106 406

Service 0,15€/mn
+ prix appel

ou le (+33) 01 56 63 23 66 (prix d'un appel local) 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

Gestion des Sinistres :

(+33) 01 56 63 23 67 (prix d'un appel local) (de 8 h 30 à 12 h 30 et 14 h à 18 h)
svassurance@car-lease.bpce.fr

Service Restitution :

(+33) 01 56 63 07 44 (prix d'un appel local) (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 de location longue durée. Félicitations.

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 : servicelogistique@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
- 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 : servicelogistique@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 logistique de BPCE Car Lease : servicelogistique@car-lease.bpce.fr
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 !

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 manuel constructeur (format digital ou papier) de votre véhicule. Ce manuel 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 certificat d'immatriculation (original ou copie) 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) (prix d'un appel local) (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 9.

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.

BPCE Car Lease vous conseille :

- Dès la livraison du véhicule, 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.
- 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.

SERVICE ASSISTANCE

Ce service est automatiquement inclus dans la prestation "entretien" et couvre l'ensemble des pays adhérents à 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** (prix d'un appel local) (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.

GESTION DES SINISTRES

Vous êtes assuré par la compagnie de votre société :

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

- Avisez immédiatement les autorités locales et déposez plainte.
- Prenez contact avec notre service gestion des sinistres au **01 56 63 23 67** (prix d'un appel local).

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

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

Sur route, appelez le numéro d'urgence : 112

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 LA PÉRIODE DE LOCATION

Pour nous permettre de mettre fin à votre contrat, remettez à l'inspecteur ou bien adressez par courrier AR les documents nécessaires détaillés ci-dessous.

Les documents à remettre à l'inspecteur sont :

- L'original de l'attestation de restitution remplie et signée par le garage et vous-même,
- L'original du certificat d'immatriculation (sauf en cas de garde par BPCE Car Lease de l'original),
- L'attestation de votre assureur confirmant l'absence de sinistre durant la durée de location.

Sous réserve du paiement des sommes dues à BPCE Car Lease, le contrat prendra fin sous réserve de la restitution du véhicule et uniquement le jour de la réception des originaux du certificat d'immatriculation et de l'attestation de restitution, ainsi que des éléments suivants :

Les documents à retourner par courrier AR à l'adresse mentionnée sur l'attestation de restitution :

- Le contrôle technique.

Les éléments à laisser dans le véhicule :

- Les 2 jeux de clés, cartes démarrage mains libres ou toutes autres clés (attelage, portes blindées, serrures sécurisées...),
- Le ou les câbles de recharge électrique fourni(s) de série ou en option,
- Le carnet d'entretien et le manuel 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,
- Le code de l'alarme,
- La carte code (chez certains constructeurs uniquement).

Important :

Le contrat de location prendra fin uniquement à réception des éléments (cités précédemment) remis à l'inspecteur Macadam ou adressés par courrier AR.



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 (prix d'un appel local)
Mail : servicerestitution@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 (prix d'un appel local) - Siège Social : 8 rue Vidaihan 31130 BALMA

Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 5 184 440, 00 euros- 977 150 309 RCS Toulouse - TVA : FR 68 977 150 309 - N° ORIAS 09 046 805

Exemplaire blanc : BPCE Car Lease - Exemplaire joint : Client - Exemplaire vert : Garage - Réf. : SCL FR 02/2019 Imp. Broché 01 56 63 10 00

NOTES



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 23 05 (prix d'un appel local)

Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 5 184 440 euros,
Siège social : 56 Route De Lavaur - 31130 Balma,
RCS Toulouse 977 150 309 - N° TVA FR 68 977 150 309
Mandataire d'intermédiaire d'assurances inscrit à l'Orias sous le numéro 09 046
805 www.orias.fr - Adhérent de la CNEF Assurances, association professionnelle
agrée par l'ACPR - Identifiant unique REP Emballages Ménagers et Papiers n°
FR232581_01QHNQ (BPCE – SIREN 493 455 042) - Tél. : +33 5 62 24 73 73

www.lease.bpce.fr