

# Restitution de votre véhicule

5 étapes clés en toute transparence

Better with every move

Contrat de restitution



FR

Axus Luxembourg

# Pour un esprit tranquille...

Ce document a pour but de simplifier la restitution du véhicule et d'éviter tout malentendu ; il précise de façon claire les différents points à respecter ainsi que les obligations mutuelles.

## ...les étapes à respecter...

1

Préparez votre restitution

2

Prenons rendez-vous

3

La restitution

4

La clôture de votre contrat

0

1

2

3

4

Restitution

1

# Préparez votre restitution



## Entretiens et suivi du véhicule :

Assurez-vous que le véhicule est en ordre d'entretien et ne présente aucun dysfonctionnement technique.



## Les documents et éléments de bord

Les documents et éléments de bord sont nécessaires à Axus Luxembourg pour valider la fin du contrat de location et ainsi arrêter la facturation de vos loyers.

## Concrètement...

La restitution des documents de bord et de tous les éléments (voir détail ci-après) se fait en même temps que celle du véhicule.



# Prenons rendez-vous



## Prenons rendez-vous pour restituer votre véhicule

Le responsable du parc véhicules de l'entreprise ou le conducteur du véhicule contacte Axus Luxembourg pour convenir de la date et de l'heure du rendez-vous.

### Concrètement...

Munissez-vous de votre numéro d'immatriculation et contactez easyDriving



easyDriving



+352 31 05 36 11



easyDriving@axus.lu

Toutes les informations pratiques vous seront communiquées et un plan d'accès du lieu de restitution vous sera transmis.



## Que faut-il remettre à Axus Luxembourg ?

Tous les documents de bord relatifs au véhicule :



La carte grise du véhicule



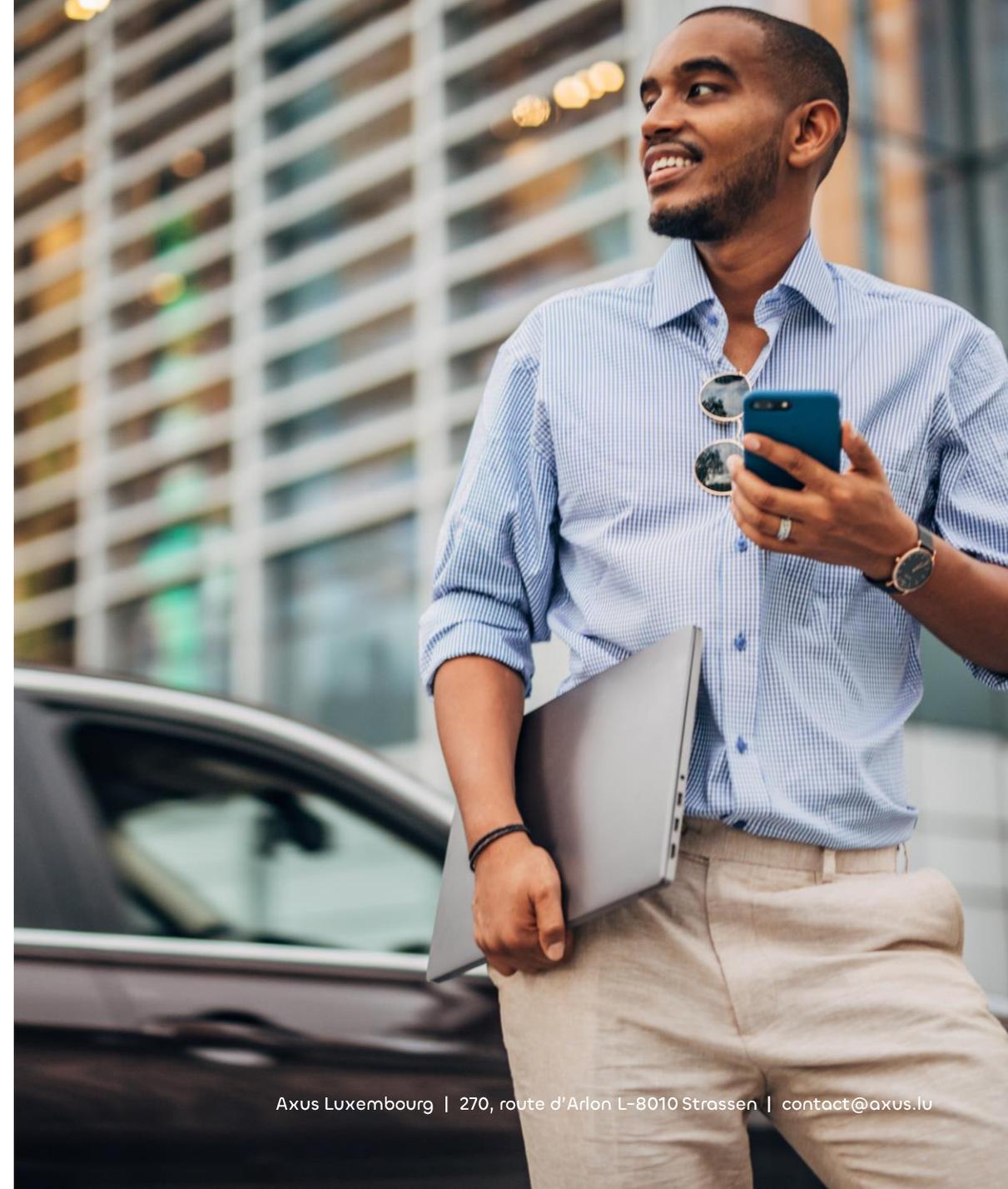
Le certificat d'assurance



La vignette fiscale et, si vous l'avez déjà reçue, son renouvellement



Le certificat de conformité (véhicules utilitaires uniquement)



## Que faut-il remettre à Axus Luxembourg ?

Avec également...



Le carnet d'entretien constructeur



Les notices d'utilisation



Les clés avec leurs doubles ainsi que les cartes codes et boîtes à clés sécurisées

### ... et aussi

Les équipements et accessoires livrés avec le véhicule tels qu'indiqués sur l'attestation de mise à disposition (exemple : cache bagages, câble véhicule électrique etc.).

**N.B.** N'oubliez pas d'extraire toutes vos données personnelles qui seraient reprises dans le système d'information embarqué de votre véhicule. (GPS et autres applicatifs)

## Quand et comment remettre tous ces éléments?

Au moment de la restitution du véhicule, lors du rendez-vous convenu, vous restituerez tous les documents et éléments indiqués précédemment.



### S'il manque des éléments lors de la restitution du véhicule

Vous devez impérativement les retourner sous 48 heures :

Soit par **envoi recommandé** ou transport express en précisant bien le numéro d'immatriculation du véhicule

Soit en les **déposant à la réception** des bureaux d'Axus Luxembourg Mobility Center à Kehlen.



Au-delà de ce délai, les frais de reconstitution des documents et le coût de remplacement des éléments manquants seront portés à la charge du locataire.



### Concrètement...

Envoyez par courrier recommandé les objets ou documents constatés manquants lors de la restitution chez Axus Mobility Center ou déposez les sur place.

Axus Mobility Center

51, route d'Olm  
L-8281 Kehlen

# La restitution

## Établir le procès-verbal de restitution

Lors de la restitution, le conducteur ou la personne mandatée par le locataire ont la possibilité d'assister à la réalisation du procès-verbal de restitution. Leur présence n'est pas obligatoire mais est conseillée.



## Concrètement...

Comment se déroule l'examen du véhicule ?



Lors de la restitution, notre opérateur réalise un procès-verbal de restitution digital sur tablette, nommé **Car Check Document** (CCD), que le conducteur (ou la personne mandatée par le locataire) peut signer électroniquement s'il a choisi de rester jusqu'au terme de l'inspection.



L'expertise du véhicule et le chiffrage des éventuels dommages sont externalisés et effectués par un **expert automobile indépendant** :



Environ **5 jours après la restitution du véhicule**, le gestionnaire de flotte reçoit un document PDF reprenant l'ensemble de l'expertise et les éventuels détériorations, dégâts et sinistres.

## Comment se déroule l'examen du véhicule?

Pour évaluer correctement l'état du véhicule, il est important qu'il soit présenté dans un bon état de propreté pour qu'un procès-verbal définitif de restitution puisse être établi.

Si le véhicule est sale, il devra être nettoyé avant d'établir le procès-verbal définitif. Si le véhicule n'est pas nettoyé, le nettoyage sera fait à charge du client.

### Ce que constate le procès-verbal :

-  la date de restitution du véhicule
-  le kilométrage parcouru
-  la présence des documents de bord
-  la présence du rapport d'identification
-  la présence du certificat de visite au contrôle technique
-  la présence de toutes les clés et codes ainsi que de tous les accessoires
-  l'état des pneumatiques
-  l'état général du véhicule
-  le respect du plan d'entretien établi par le constructeur
-  l'absence de dysfonctionnement technique au véhicule



Ce procès-verbal sert de base pour la clôture du contrat de leasing et l'arrêt de la facturation. Le kilométrage qui y est mentionné fixe le décompte kilométrique final.



### Evaluation des dommages

L'appréciation des dommages est effectuée en toute transparence. Chaque dommage donnant lieu à une moins-value du véhicule est reporté sur le procès-verbal.

## Traitement des éventuels dommages

### A charge d'Axus Luxembourg

Les **détériorations** relevant d'une usure normale liée à l'utilisation du véhicule en bon père de famille\*. Evidemment, il est tenu compte du type de véhicule, de son âge et de son kilométrage.

### A charge du locataire

Les **dégâts non pris en charge** par Axus Luxembourg conformément aux illustrations en pages suivantes.

Les dégâts qui auraient dû faire l'**objet d'une déclaration de sinistre** (à noter que ces dégâts occasionnés pendant la durée du contrat auraient dû faire l'objet d'une déclaration de sinistre dans les 48 heures).

\*La notion de bon père de famille est un concept de droit civil. Il s'agit du comportement qu'aurait un individu dans une situation donnée. Normalement prudent et diligent, attentif, le bon père de famille est soucieux des biens et/ou des intérêts qui lui sont confiés comme s'il s'agissait des siens, le bon père de famille est utilisé par les juristes comme référence pour déterminer l'existence ou la mesure d'une éventuelle faute.

### DOCUMENT CAR CHECK

**RENAULT CLIO GRANDTOUR**  
**R.S. IV**  
 VIN: VF1XXXXXXXXXXXXX  
 PLAQUE: VW9XXX

Exécuté le:  
**30/04/2019 09:52**

DÉTAILS DU VEHICULE

CARACTÉRISTIQUES

<b>Kilométrage:</b>	49821 km	<b>Carnet d'entretien</b>	✓		
<b>Puissance:</b>	88	<b>Certificat Conformité</b>	✓		
<b>Niveau du carburant:</b>	%	<b>Certificat d'immatriculation (original)</b>	✓		
		<b>Nbre clés total</b>	✓	2	
		<b>Nbre sièges</b>	✓	5	

RÉALISÉ PAR

MANDATAIRE CLIENT

<b>Nom:</b>	Mimi	<b>Nom:</b>	SUXA Roger		
<b>Société:</b>	Ayvens	<b>Société:</b>	SUXA LLD		
<b>Réalisé le:</b>	Automotive	<b>Remarque:</b>			
<b>Remarque:</b>	30/04/2019	<b>Signature:</b>	OUI		
	Renouvellement: Oui				

270, route d'Arlon | L-8010 Strassen... | contact@axus.lu



## Des exemples clairs pour une meilleure compréhension

Afin d'éviter toute surprise et tout malentendu, nous avons répertorié par catégorie, les **dommages retenus et non retenus** par Axus Luxembourg au titre d'une usure anormale ou d'un dommage non réparé.

L'usure anormale et les dommages non réparés font l'objet d'une facturation complémentaire à charge du locataire.

Un véhicule qui revient avec des voyants allumés ou n'étant pas à jour dans les entretiens fera également l'objet d'une facturation complémentaire couvrant la démarche de remise en ordre du véhicule par nos soins avant sa mise en vente.

La clarté est un aspect primordial pour toutes les parties concernées.



## Peinture et carrosserie

## Détériorations prises en charge

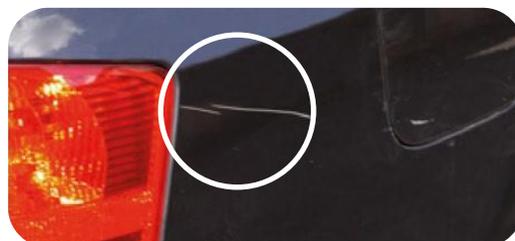


- > Léger coup
- > Léger enfoncement inférieur au diamètre d'une pièce de 1 €



- > Griffe légère ne nécessitant ni polissage ni retouche de peinture

## Dégâts / dégradations à charge du locataire



- > Griffe profonde
- > Griffe nécessitant un polissage mécanique



- > Enfoncement
- > Peinture endommagée

## Sinistres à charge du locataire



- > Enfoncement sévère
- > Déformation de l'élément (du panneau)
- > Tout dégât de grêle ayant occasionné des dommages à la carrosserie (dégât non illustré)



- > Matière de base mise à jour

**Dégradation :** La dégradation fait référence à des dommages causés par une utilisation inappropriée, négligente ou dont la cause peut être externe, excédant l'usure normale attendue. Cela inclut des dommages visibles et significatifs comme des rayures profondes ou des bris qui réduisent la valeur et l'esthétique du véhicule.

**Détérioration :** La détérioration désigne l'usure progressive et naturelle d'un véhicule de leasing due au temps et à l'utilisation normale de celui-ci. Elle reflète des changements inévitables tels que la décoloration de la peinture ou l'affaissement des sièges par exemple, et acceptés jusqu'à un certain point dans le cadre d'un contrat de leasing.

**Dégât :** Les dégâts sur un véhicule de leasing se réfèrent aux dommages matériels résultant d'événements ponctuels ou accidentels, dont l'ampleur ne justifie pas une qualification de sinistre. Ces dommages, souvent imprévus, varient en gravité et nécessitent des réparations pour remettre le véhicule en état.

**Sinistre :** Le terme sinistre s'applique aux dommages sur un véhicule de leasing couverts par l'assurance, suite à des incidents soudains et imprévus tels que les accidents de roulage avec tiers ou non, incendies, ou vols. Il indique une situation où l'intervention de l'assureur est nécessaire pour la réparation ou la compensation des dommages.

## Pare-chocs

## Détériorations prises en charge



- > Griffe légère et sans relief



- > Petit éclat dans la peinture
- > Petit coup

## Dégâts / dégradations à charge du locataire



- > Griffe profonde
- > Matière de base mise à jour



- > Enfoncement sévère
- > Peinture endommagée

## Sinistres à charge du locataire



- > Matière de base sévèrement mise à jour
- > Élément, garniture déformé(e)



- > Matière de base sévèrement mise à jour
- > Pare-choc délogé

**Dégradation :** La dégradation fait référence à des dommages causés par une utilisation inappropriée, négligente ou dont la cause peut être externe, excédant l'usure normale attendue. Cela inclut des dommages visibles et significatifs comme des rayures profondes ou des bris qui réduisent la valeur et l'esthétique du véhicule.

**Détérioration :** La détérioration désigne l'usure progressive et naturelle d'un véhicule de leasing due au temps et à l'utilisation normale de celui-ci. Elle reflète des changements inévitables tels que la décoloration de la peinture ou l'affaissement des sièges par exemple, et acceptés jusqu'à un certain point dans le cadre d'un contrat de leasing.

**Dégât :** Les dégâts sur un véhicule de leasing se réfèrent aux dommages matériels résultant d'événements ponctuels ou accidentels, dont l'ampleur ne justifie pas une qualification de sinistre. Ces dommages, souvent imprévus, varient en gravité et nécessitent des réparations pour remettre le véhicule en état.

**Sinistre :** Le terme sinistre s'applique aux dommages sur un véhicule de leasing couverts par l'assurance, suite à des incidents soudains et imprévus tels que les accidents de roulage avec tiers ou non, incendies, ou vols. Il indique une situation où l'intervention de l'assureur est nécessaire pour la réparation ou la compensation des dommages.

## Vitres et phares

## Détériorations prises en charge



- > Eclat d'un diamètre inférieur à 5 mm qui ne laisse pas passer l'humidité et hors du champ de vision



- > Légère griffe qui n'affecte aucunement l'efficacité et qui ne laisse pas passer l'humidité

## Dégâts / dégradations à charge du locataire

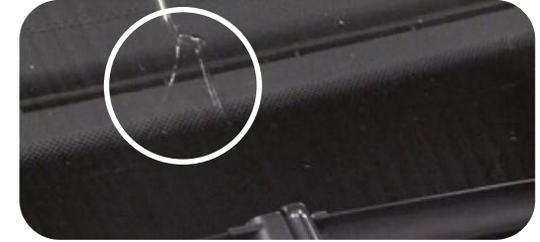


- > Eclat d'un diamètre supérieur à 5 mm ou dans le champ de vision ou qui laisse passer l'humidité\*



- > Impact, même léger, qui affecte l'étanchéité

## Sinistres à charge du locataire



- > Impact non réparé ou dans le champ de vision\*
- > Fissure\*



- > Bris de feu ou de phare occasionné par un choc

**Dégradation :** La dégradation fait référence à des dommages causés par une utilisation inappropriée, négligente ou dont la cause peut être externe, excédant l'usure normale attendue. Cela inclut des dommages visibles et significatifs comme des rayures profondes ou des bris qui réduisent la valeur et l'esthétique du véhicule.

**Détérioration :** La détérioration désigne l'usure progressive et naturelle d'un véhicule de leasing due au temps et à l'utilisation normale de celui-ci. Elle reflète des changements inévitables tels que la décoloration de la peinture ou l'affaissement des sièges par exemple, et acceptés jusqu'à un certain point dans le cadre d'un contrat de leasing.

**Dégât :** Les dégâts sur un véhicule de leasing se réfèrent aux dommages matériels résultant d'événements ponctuels ou accidentels, dont l'ampleur ne justifie pas une qualification de sinistre. Ces dommages, souvent imprévus, varient en gravité et nécessitent des réparations pour remettre le véhicule en état.

**Sinistre :** Le terme sinistre s'applique aux dommages sur un véhicule de leasing couverts par l'assurance, suite à des incidents soudains et imprévus tels que les accidents de roulage avec tiers ou non, incendies, ou vols. Il indique une situation où l'intervention de l'assureur est nécessaire pour la réparation ou la compensation des dommages.

\*Important: les dégâts aux vitres ne sont refacturés qu'aux clients n'ayant pas souscrit la couverture assurance prévue par Ayvens Luxembourg.

## Intérieur et garnitures

## Usure normale, détériorations prises en charge



- > Salissure et usure normale de la moquette selon le kilométrage
- > Surtapis usé, troué



- > Usure normale des zones exposées selon le kilométrage
- > Patine normale du cuir des sièges

## Dégâts / dégradations à charge du locataire



- > Tâche moquette nécessitant un programme de nettoyage adapté



- > Tâche sellerie nécessitant un programme de nettoyage adapté

## Usure anormale, sinistres à charge du locataire



- > Coup ou griffe dans les garnitures intérieures
- > Accessoire démonté laissant la trace (colle ou perçage) du montage



- > Usure excessive qui résulte d'une négligence
- > Élément de siège brûlé, perforé ou déchiré

**Dégradation :** La dégradation fait référence à des dommages causés par une utilisation inappropriée, négligente ou dont la cause peut être externe, excédant l'usure normale attendue. Cela inclut des dommages visibles et significatifs comme des rayures profondes ou des bris qui réduisent la valeur et l'esthétique du véhicule.

**Détérioration :** La détérioration désigne l'usure progressive et naturelle d'un véhicule de leasing due au temps et à l'utilisation normale de celui-ci. Elle reflète des changements inévitables tels que la décoloration de la peinture ou l'affaissement des sièges par exemple, et acceptés jusqu'à un certain point dans le cadre d'un contrat de leasing.

**Dégât :** Les dégâts sur un véhicule de leasing se réfèrent aux dommages matériels résultant d'événements ponctuels ou accidentels, dont l'ampleur ne justifie pas une qualification de sinistre. Ces dommages, souvent imprévus, varient en gravité et nécessitent des réparations pour remettre le véhicule en état.

**Sinistre :** Le terme sinistre s'applique aux dommages sur un véhicule de leasing couverts par l'assurance, suite à des incidents soudains et imprévus tels que les accidents de roulage avec tiers ou non, incendies, ou vols. Il indique une situation où l'intervention de l'assureur est nécessaire pour la réparation ou la compensation des dommages.

## Pneus, jantes et enjoliveurs

## Usure normale, détériorations prises en charge



- > Usure normale et uniforme n'atteignant pas les témoins



- > Rayure superficielle sans fissure (enjoliveurs) ou n'affectant pas la matière de base (jantes)

## Dégâts / dégradations à charge du locataire

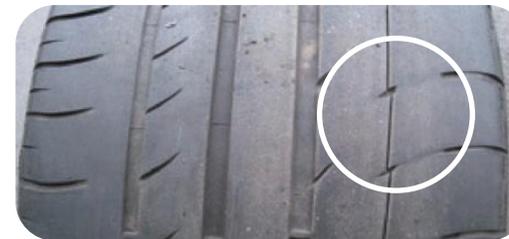


- > Témoins d'usure atteints
- > Pneu qui aurait dû être remplacé avant la restitution



- > Coup ou griffe ayant enlevé de la matière

## Usure anormale, sinistres à charge du locataire



- > Témoins d'usure atteints
- > Usure non uniforme
- > Déformation même hors de la bande de roulage



- > Déformation d'une jante aluminium
- > Cassure même légère d'un enjoliveur

**Dégradation :** La dégradation fait référence à des dommages causés par une utilisation inappropriée, négligente ou dont la cause peut être externe, excédant l'usure normale attendue. Cela inclut des dommages visibles et significatifs comme des rayures profondes ou des bris qui réduisent la valeur et l'esthétique du véhicule.

**Détérioration :** La détérioration désigne l'usure progressive et naturelle d'un véhicule de leasing due au temps et à l'utilisation normale de celui-ci. Elle reflète des changements inévitables tels que la décoloration de la peinture ou l'affaissement des sièges par exemple, et acceptés jusqu'à un certain point dans le cadre d'un contrat de leasing.

**Dégât :** Les dégâts sur un véhicule de leasing se réfèrent aux dommages matériels résultant d'événements ponctuels ou accidentels, dont l'ampleur ne justifie pas une qualification de sinistre. Ces dommages, souvent imprévus, varient en gravité et nécessitent des réparations pour remettre le véhicule en état.

**Sinistre :** Le terme sinistre s'applique aux dommages sur un véhicule de leasing couverts par l'assurance, suite à des incidents soudains et imprévus tels que les accidents de roulage avec tiers ou non, incendies, ou vols. Il indique une situation où l'intervention de l'assureur est nécessaire pour la réparation ou la compensation des dommages.

**Important :** les pneus ne sont pas refacturés si le contrat de leasing en prévoit la prise en charge.

# Clôture de votre contrat



## Clôture du contrat

Le véhicule, les éléments de bord, les accessoires et les clés ont été restitués. Le procès-verbal est rédigé et signé.

## Concrètement...

Le **procès-verbal** de restitution rédigé en présence des deux parties indique très clairement :

- > chaque dommage constaté sur le véhicule
- > les éléments ou accessoires manquants
- > les données nécessaires à la clôture du contrat

Le **procès-verbal** sert de base à l'établissement du **rapport d'expertise** qui sera transmis au plus tard 5 jours ouvrables après la restitution du véhicule.

Prenez connaissance, ci-après, de la façon dont le décompte final est établi.

## Le rapport d'expertise

Ce document est établi sur base des constats repris dans le procès-verbal de restitution.

Il indique très clairement :

- > le **traitement** à appliquer à chaque dommage
- > les **montants de dépréciation** (ou moins-value) retenus pour chaque dégât
- > les **frais** portés à charge en cas d'éléments manquants, défaut de maintenance ou de nettoyage
- > les frais liés aux opérations de **délettrage** à la charge du locataire
- > une **rubrique spéciale** en cas de sinistres constatés

Le rapport d'expertise est envoyé au client dans les 5 jours ouvrables suivant le retour du véhicule.

### Frais non contractuels

La liste des services ou des éléments manquants suivants pourront vous être refacturés selon ces conditions :

Objet	Manquant	Prix
<b>Clé</b>	manquante	<b>350 € htva /unité*</b>
<b>Manuel d'utilisation</b>	manquant	<b>60 € htva</b>
<b>Carnet d'entretien</b>	manquant	<b>60 € htva</b>
<b>Carte grise</b>	manquante	<b>135 € htva</b>
<b>Certificat de conformité</b>	manquant	<b>135 € htva</b>
<b>Vignette fiscale</b>	manquante	<b>30 € htva</b>
<b>Nettoyage intérieur/extérieur avant restitution</b>	non exécuté	<b>150 € htva</b>
<b>Entretien du véhicule</b>	non exécuté	<b>190 € htva</b>
<b>Pneu(s) à remplacer</b>	non exécuté	<b>190 € htva</b>

\* forfait calculé sur base des prix pratiqués en avril 2022 par les constructeurs les plus représentatifs du marché automobile local en excluant les clefs à écran utilisées sur certains haut de gamme.

## Le rapport d'expertise

Le véhicule ne présente pas de dégradation ou seulement des détériorations résultant d'une utilisation normale et en bon père de famille prises en charge par Axus Luxembourg ?



Pas de frais additionnels



## Le rapport d'expertise

Le véhicule présente des dégâts à la charge du locataire ou des éléments manquants ?



Dégâts à facturer

Axus Luxembourg facture un montant forfaitaire par dégât. Ce montant correspondant à la moins-value, calculée sur base du coût de la réparation auquel est appliqué un abattement qui dépend :



du type de véhicule  
(voiture particulière/  
utilitaire)



de l'âge/ du kilométrage du  
véhicule



des besoins en maintenance  
ou réparation

## Le rapport d'expertise

L'expertise du véhicule et le chiffrage des sinistres sont externalisés et effectués par un expert automobile indépendant :



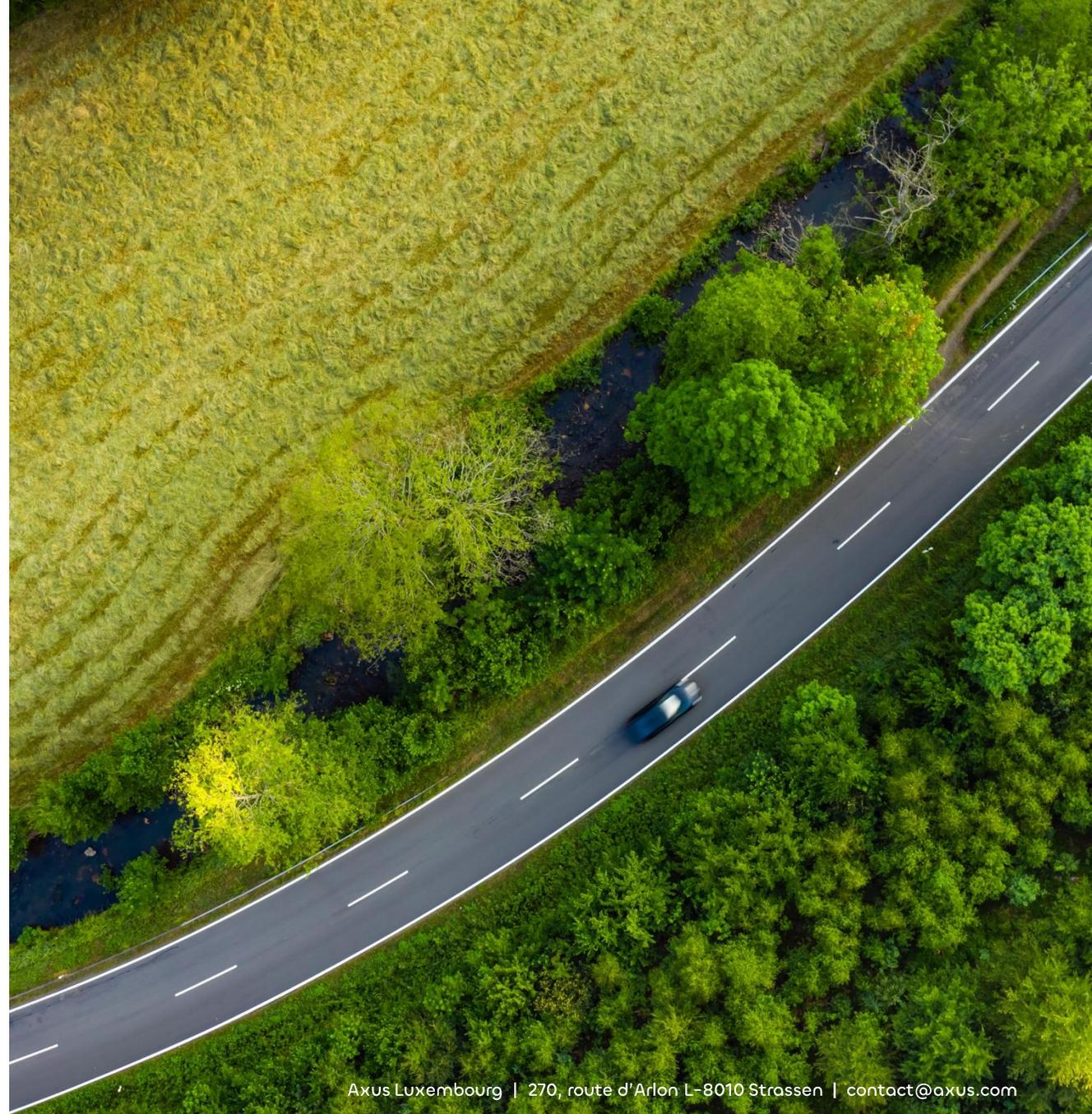
**Axus Luxembourg facturera un montant forfaitaire par intervention.**

En ce qui concerne les éléments dégradés devant être remplacés, tel qu'un bloc optique par exemple, seul le prix de la pièce sera refacturé au prix fixé par le constructeur.



### Sinistres

Conformément à la couverture «risque propre/ dégâts matériels», chaque dommage constaté est considéré isolément. Plusieurs événements différents ne peuvent être assimilés à un seul sinistre.



## Le rapport d'expertise



Pour éviter tout conflit ou malentendu lors de la restitution du véhicule, les sinistres doivent être déclarés avant la restitution du véhicule et dans les 48h maximum après leur survenance.

Nous considérons qu'un **dégât** est un **sinistre** lorsque sa sévérité est telle qu'un « bon père de famille » jugerait normal de le déclarer à la compagnie d'assurances en charge de la couverture « dégâts matériels » et de procéder à sa réparation.

D'une manière générale, pour tout dégât apparenté à un sinistre, les règles relatives à la couverture « dégâts matériels » du contrat de leasing seront d'application.

### Les frais de réparation liés au sinistre sont :



inférieurs à la franchise ?  
(indemnité forfaitaire dégâts matériels)

→ le montant refacturé est limité aux dégâts



supérieurs à la franchise ?

→ le montant refacturé et porté à charge du locataire  
= la franchise



easyDriving



+352 31 05 36 11



easyDriving@axus.lu

Le service easyDriving répond à toutes les questions, de la commande de votre véhicule, jusqu'à sa restitution, ainsi qu'en ce qui concerne la clôture du contrat.

# Plan d'accès

