

Fair Wear & Tear

Directives pour les VU



Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Aperçu de nos partenaires



Macadam Europe est un expert indépendant chargé de l'inspection des retours de leasing et de la revente pour les sociétés de leasing, les propriétaires de flottes et les constructeurs automobiles. Les dommages au véhicule sont enregistrés et documentés à l'aide des normes du «End-of-Contract Fair Wear and Tear Guide». Avec plus d'un million d'inspections par an, Macadam Europe est l'un des leaders du marché sur le continent européen. macadam.eu



DEKRA Automotive Solutions

DEKRA est l'une des principales organisations d'experts dans le monde: l'entreprise est aujourd'hui présente dans plus de 50 pays. Plus de 29 000 collaboratrices et collaborateurs veillent durablement à la sécurité, à la qualité et à la protection de l'environnement. Les domaines d'activité de DEKRA «Automotive», «Industrial» et «Personnel» sont synonymes de prestations de services qualifiées et innovantes en rapport avec les contrôles de véhicules, les expertises, le règlement des sinistres, le conseil, la certification, les services de contrôle industriel et les contrôles de produits. DEKRA Automotive Solutions, une unité de service du groupe DEKRA et un élément central de DEKRA Automotive Business Unit, est une structure internationale spécialisée dans l'organisation des retours de véhicules et la revente de véhicules d'occasion. L'entreprise dispose d'une vaste expérience et se tient aux côtés des constructeurs automobiles ainsi que des sociétés de location et de leasing en



Automotive Business Intelligence

EurotaxGlass's est le premier fournisseur de données, de solutions et de Business Intelligence Services pour la communauté automobile européenne. La société fournit des informations utiles à la prise de décision combinant des données collectées, des analyses de marché et des modèles mathématiques. www.eurotax.com



a Solera company

Audatex, une entreprise de Solera, est le seul fournisseur mondial de solutions pour le règlement des sinistres. Nous proposons le portefeuille d'applications intégré le plus complet pour le traitement et le calcul des sinistres, la gestion des affaires et des stocks et les analyses commerciales en vue de la gestion de vos prestations. Nos solutions aident les assureurs, les ateliers de réparation de véhicules accidentés et les entreprises de recyclage automobile à automatiser les processus de leur activité principale, à aligner les flux de travail avec les partenaires du secteur et à gérer les performances.



Avec plus de 10 000 collaboratrices et collaborateurs, TÜV NORD GROUP intervient pour ses clients nationaux et internationaux dans plus de 70 pays d'Europe, d'Asie, d'Amérique et d'Afrique. Le vaste programme de certification, d'entretien et de contrôle/inspection comporte à la fois des contrôles ou inspections spécifiques et la gestion de solutions de sécurité complexes. www.tuv-nord.com

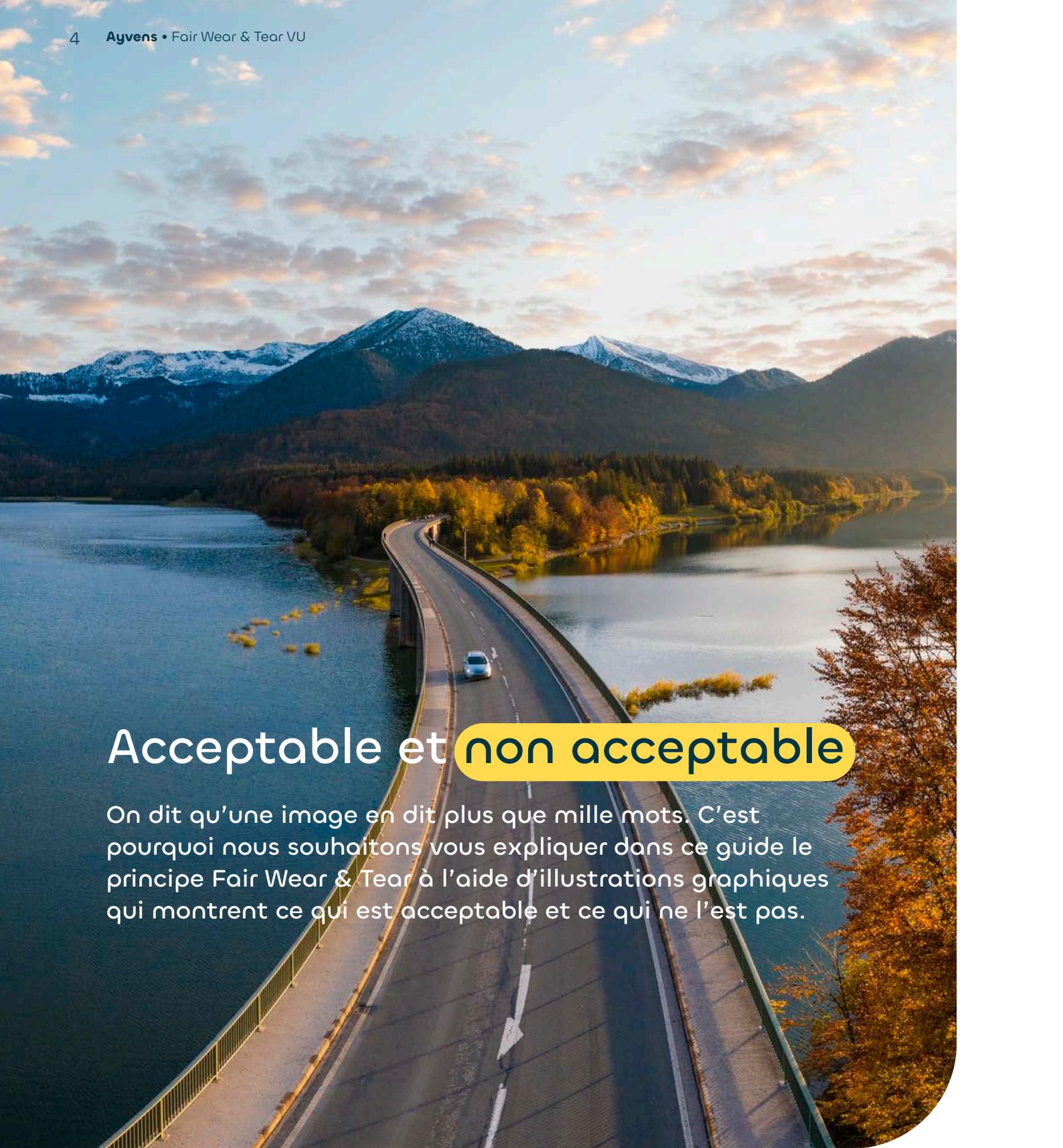
Introduction

Ayvens se concentre sur le processus de restitution à l'échéance du contrat de leasing en adoptant une approche qualifiée. Nous proposons un service totalement indépendant, équitable et transparent à notre clientèle dans le secteur du leasing et de la revente. Nous avons développé des normes minimales en lien avec l'état attendu de chaque véhicule de leasing restitué. Ces normes sont communément appelées «Fair Wear & Tear», ce qui signifie «usure normale». Elles sont intégralement répertoriées dans nos «directives Fair Wear & Tear».

Après la restitution à Ayvens, chaque véhicule est minutieusement inspecté à l'intérieur et à l'extérieur. Afin de préserver son indépendance, Ayvens utilise les offres de SGS Automotive et DEKRA Automotive Services pour effectuer ces inspections. Les deux entreprises sont leaders du marché dans le domaine du contrôle et de la vérification des véhicules et proposent une inspection sur la base des données du constructeur. Un rapport d'état et l'estimation d'un évaluateur sont établis pour chaque véhicule. Ceux-ci sont mis à la disposition de nos clients leasing et des acheteurs de véhicules d'occasion.

L'ensemble du processus d'inspection a été contrôlé et évalué de manière indépendante par TÜV Nord. Ayvens est fière que ce processus ait été certifié selon la norme Fair Wear & Tear de TÜV Nord.





Acceptable et **non acceptable**

On dit qu'une image en dit plus que mille mots. C'est pourquoi nous souhaitons vous expliquer dans ce guide le principe Fair Wear & Tear à l'aide d'illustrations graphiques qui montrent ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas.

Il est bien sûr très difficile de documenter chaque dommage possible. Mais après avoir lu ce guide, vous aurez une idée précise des normes minimales que nous appliquons lors de la restitution de véhicules.

Veuillez noter que l'évaluation de l'usure normale dépend généralement de l'âge et du kilométrage du véhicule contrôlé. Cependant, la présence de certains bris et dommages n'est pas acceptable, quels que soient l'âge et le kilométrage. Il s'agit notamment d'accessoires manquants ou de bris de verre. Dans tous les cas, nous nous efforcerons de calculer équitablement les coûts de réparation des

dommages. Dans la mesure du possible, nous nous basons plutôt sur les coûts de réparation que sur les coûts de remplacement.

Une fois que nos partenaires indépendants ont terminé leur contrôle, ils établissent un rapport d'état. Celui-ci répertorie tous les dommages allant au-delà de l'usure normale acceptée. Ce rapport indique également la méthode de réparation nécessaire et les coûts occasionnés. En outre, l'estimation de l'évaluateur est mise à la disposition de l'acheteur du véhicule d'occasion.

Restitution de véhicule

En principe, lors de la restitution, vous devez rendre tout ce qui vous a été livré avec le véhicule.

En font notamment partie:

- Tous les jeux de clés, y compris les clés principales et de remplacement
- Tous les documents originaux tels que le manuel, etc.
- Le justificatif signé et tamponné attestant que les services ont été effectués
- Le contrôle inscrit dans le permis de circulation
- Les cartes de code radio
- Les cartes SD, les CD ou les DVD pour la navigation par satellite (pour des raisons de sécurité, supprimez les lieux enregistrés, comme l'adresse de votre domicile)
- Les accessoires audio amovibles (comme les kits mains libres)
- Les équipements supplémentaires dans le véhicule qui ne sont pas installés de manière fixe (dispositif d'attelage, support pour la surface de chargement, grille de sécurité, barres de toit, etc.)
- Tout l'équipement d'urgence fourni avec le véhicule (cric, clé pour écrou de roue, triangle de signalisation, trousse de premiers secours, etc.)
- La roue de secours doit se trouver dans le véhicule et satisfaire aux exigences légales
- Si votre véhicule est équipé d'un «Tire Mobility Set», celui-ci doit être fonctionnel (produit d'étanchéité et compresseur 12 volts qui peut être branché sur l'allume-cigare)
- Les enjoliveurs d'origine

Retirez tous vos effets personnels du véhicule

N'oubliez pas de retirer tous vos effets personnels du véhicule avant la restitution. En font notamment partie:

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

Pensez à vérifier tous les espaces de rangement dans votre véhicule, comme le coffre, la boîte à gants, les compartiments des portes, les poches au dos des sièges et autres. Malheureusement, nous ne pourrons pas restituer les effets personnels oubliés dans le véhicule après sa restitution.

Conseils pour l'estimation avant la restitution

Employez ce guide à bon escient:

Utilisez ce guide pour examiner le véhicule et notez tous les dommages que vous constatez. Votre propre inspection avant la restitution vous aidera à estimer précisément les dommages subis par le véhicule. Vous éviterez ainsi les mauvaises surprises sous forme de coûts imprévus.

Nettoyez votre véhicule à l'intérieur et à l'extérieur:

Veillez à la propreté de votre véhicule à l'intérieur et à l'extérieur au moment de l'inspection et de la restitution. Si votre véhicule est sale, il est difficile d'identifier et de noter les dommages. Si votre véhicule n'est pas propre le jour de la restitution, la procédure de reprise pourrait être interrompue. Dans ce cas, des frais de report du rendez-vous peuvent être facturés.

Inspectez votre véhicule à la lumière du jour:

Garez votre véhicule dans un endroit bien éclairé par la lumière du jour. Évitez que des ombres, par exemple des arbres, ne soient projetées sur le véhicule. Ainsi, vous pourrez détecter des bosses ou des rayures qui seraient sinon difficiles à voir.

Contrôlez votre véhicule lorsqu'il est sec:

Si votre véhicule est mouillé, vous aurez du mal à détecter les bosses et les rayures. Si le véhicule vient d'être lavé ou s'il a plu, assurez-vous qu'il ait le temps de sécher complètement avant l'inspection.

Voici comment détecter les bosses:

Vous pouvez détecter les bosses plus facilement si vous regardez une pièce de carrosserie de profil (de côté) et non de face. Observez également le véhicule sous différents angles.

Contrôlez toute la carrosserie:

N'oubliez pas les feux, le pare-brise et les rétroviseurs, ainsi que les pièces de carrosserie moins visibles comme le toit ou les parties sous le pare-chocs.

Soyez objectif:

Contrôlez votre véhicule de la manière la plus objective possible et évaluez-le en conséquence. Suivez les conseils ci-dessus. Demandez éventuellement de l'aide.

Vous pouvez faire certaines choses avant la restitution et le contrôle de votre véhicule pour éviter des coûts imprévus en cas de dommages.



Pneus, autocollants et nettoyage



Pneus

L'évaluation Fair Wear & Tear comprend également le contrôle des pneus. Si les pneus d'hiver étaient inclus dans le contrat de service, le kit complet doit être restitué: quatre pneus, y compris les jantes et les boulons de roue. Si un véhicule est restitué en hiver, il en va de même pour les pneus d'été. Veuillez consulter votre contrat Ayvens local pour connaître les dispositions spécifiques convenues concernant la restitution des pneus d'hiver et d'été.

De nombreux constructeurs ne mettent plus de roue de secours à disposition, mais équipent leurs véhicules d'un «Tire Mobility Set». Celui-ci se compose d'un produit d'étanchéité pour pneus et d'un compresseur d'air (12 volts). Si votre véhicule est équipé d'un Tire Mobility Set, il doit être également restitué en état de marche. Si le véhicule a été livré avec une roue de secours, vous devez également la restituer.



Autocollants

Les autocollants publicitaires, inscriptions et décalcomanies (y compris les résidus de colle) peuvent réduire la valeur de revente d'un véhicule, quels que soient la taille et l'état. Par conséquent, ils doivent être entièrement retirés avant la vente du véhicule.

Peu importe qu'ils se trouvent sur la carrosserie ou sur les vitres. Tous les frais liés à la suppression des éléments susmentionnés vous seront facturés. Veuillez vérifier dans votre contrat Ayvens local les dispositions spécifiques convenues pour la restitution en ce qui concerne les autocollants.



Nettoyage

Nous apprécions beaucoup qu'un véhicule soit restitué propre. Des odeurs désagréables et/ou des taches dans l'habitacle peuvent réduire sensiblement la valeur de revente d'un véhicule d'occasion. Par conséquent, nous vous recommandons de faire nettoyer votre véhicule par une entreprise de nettoyage professionnelle avant de le restituer, si vous le jugez nécessaire.



Extérieur

Surface de chargement



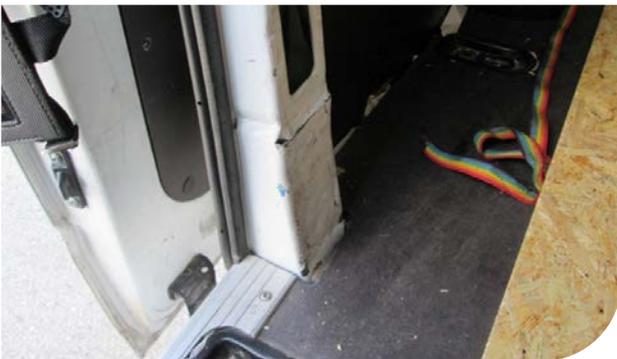
Acceptable

- Rayures, éraflures et/ou déformations de la zone de chargement, à condition qu'elles n'altèrent pas le fonctionnement des portes et qu'elles ne soient pas visibles de l'extérieur
- Usures, bosses et irrégularités sur les seuils de chargement ou les parois de la zone de chargement, à condition qu'elles n'entraînent pas de dégradation de l'espace et ne soient pas visibles de l'extérieur
- Montages supplémentaires dans le véhicule, à condition qu'ils aient été correctement installés et soient conformes aux prescriptions du véhicule



Non acceptable

- Déformations du passage de roue, signes d'un chargement non autorisé ou d'un arrimage insuffisant des marchandises
- Toutes les bosses, éraflures et rayures dans la zone de chargement avec formation de rouille
- Trous ou déformations importantes du plancher de la surface de chargement
- Revêtement intérieur endommagé, déformé ou cassé entravant l'utilisation des portes, fenêtres et montages
- Déformation de parties de la carrosserie, de cloisons, de portes ou de fenêtres entravant le bon fonctionnement du compartiment de chargement
- Dommages visibles de l'extérieur à l'intérieur de la zone de chargement
- Absence d'habillage intérieur ou de cloisons
- Fissures, trous ou pièces manquantes dans le plancher de la zone de chargement ou dans l'habillage de l'espace de chargement



Extérieur

Seuil et joint de porte



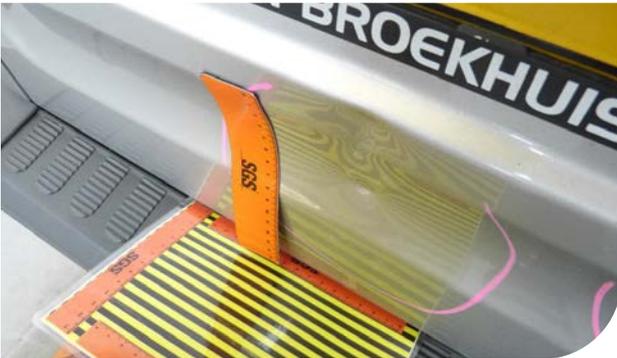
Acceptable

- Éraflures ou rayures sur le seuil du compartiment de chargement, à condition qu'elles n'entravent pas le bon fonctionnement des pare-chocs, des phares, etc.
- Usures des seuils de porte latéraux ou à l'arrière du compartiment de chargement, à condition qu'elles n'entravent pas le bon fonctionnement des portes



Non acceptable

- Dommages ayant entraîné la déformation des seuils
- Éraflures, rayures ou traces d'usure sur le seuil du compartiment de chargement qui nuisent au bon fonctionnement des pare-chocs, des phares, etc.
- Traces d'usure sur les seuils de porte latéraux ou à l'arrière du compartiment de chargement entravant le bon fonctionnement des portes
- Joints de porte endommagés

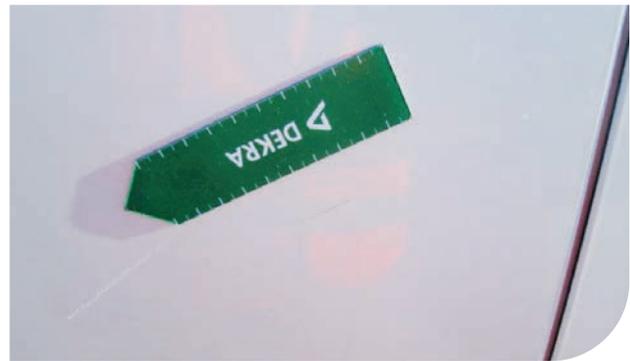


Extérieur

Carrosserie et peinture du véhicule

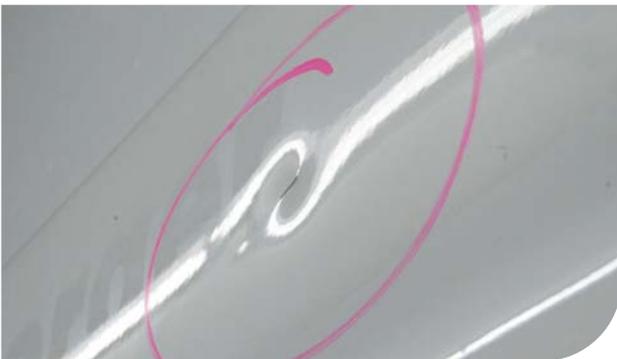
✓ Acceptable

- Tous les dommages dus aux chocs, rayures, éraflures et traces d'usure jusqu'à 10 cm de long qui peuvent être éliminés par un polissage mécanique
- Creux/bosses jusqu'à 2 cm, à condition qu'il n'y ait pas plus de deux creux/bosses par pièce de carrosserie
- Petits dommages dus à des impacts de pierres, à condition qu'ils couvrent moins de 25% de la pièce de carrosserie
- Dommages dus aux chocs qui ont été correctement réparés avant la formation éventuelle de rouille



Non acceptable

- Dommages dus aux chocs, rayures, éraflures et traces d'usure de plus de 10 cm de long
- Tous les dommages dus aux chocs, rayures, éraflures et traces d'usure qui ne peuvent pas être éliminés par un polissage mécanique
- Creux/bosses de plus de 2 cm
- Plus de deux creux/bosses par pièce de carrosserie
- Formation de rouille sur n'importe quel dommage
- Dommages causés par un impact (de pierres) qui couvrent plus de 25% de la pièce de carrosserie
- Travaux de peinture non réalisés dans les règles de l'art et présentant une différence de couleur visible
- Travaux de réparation non effectués dans les règles de l'art



Extérieur

Calandre et pare-chocs



Acceptable

- Toutes les rayures, éraflures et traces d'usure jusqu'à 10 cm de long qui peuvent être éliminées par un polissage mécanique
- Des griffures, rayures et éraflures jusqu'à 10 cm de long sont acceptables sur les pare-chocs structurés ou non peints
- Bosses d'une taille maximale de 2 cm, au maximum deux bosses par pare-chocs ou calandre
- Décoloration due à des influences extérieures, p. ex. aux conditions météorologiques



Non acceptable

- Calandre ou pare-chocs cassés, fissurés ou déformés
- Tous les dommages dus aux chocs, rayures, éraflures et traces d'usure de plus de 10 cm de long
- Pare-chocs peints: tous les dommages dus aux chocs, rayures, éraflures et traces d'usure qui ne peuvent pas être éliminés par polissage mécanique
- Encoches dans le matériau
- Bosses de plus de 2 cm
- Plus de deux bosses par calandre ou pare-chocs
- Dommages causés par une utilisation non conforme de produits chimiques



Extérieur

Usure des pneus et des jantes



Acceptable

- Pneumatiques présentant un profil d'au moins 1,6 mm conformes aux dispositions légales du pays
- Sur la partie supérieure de l'enjoliveur ou de la jante: une rayure, une éraflure ou une trace d'usure jusqu'à 10 cm de long
- Sur le bord de l'enjoliveur ou de la jante: une rayure, une éraflure ou une trace d'usure jusqu'à 10 cm de long



Non acceptable

- Rayures, éraflures ou traces d'usure de plus de 10 cm de long
- Pneus déformés, par exemple suite à un choc sur un trottoir
- Gonflements, fissures ou coupures dans les pneus
- Endommagement de la paroi latérale ou du profil
- Pneus perforés par un corps étranger
- Enjoliveurs, jantes ou alliage endommagés ou déformés
- Formation de rouille au niveau de l'enjoliveur ou de la jante
- Restitution sans Tire Mobility Set et/ou pneus de rechange



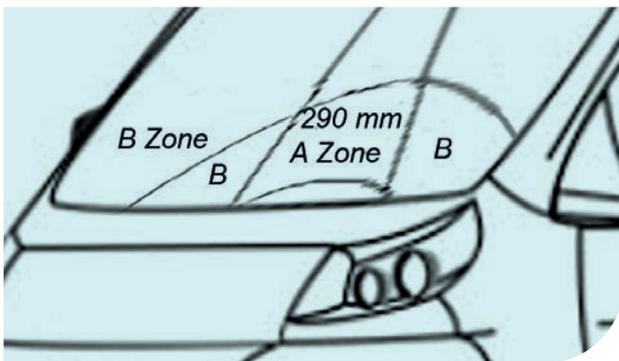
Extérieur

Vitrage et phares



Acceptable

- Dommages causés par des impacts de pierres, à condition qu'ils soient inférieurs à 1 cm et ne soient pas situés dans la zone A du pare-brise
- Dommages causés par des impacts de pierres sur la surface des phares avant, des feux antibrouillard ou des clignotants, qui n'entraînent pas de bris de verre et ne nuisent pas au bon fonctionnement
- Petits autocollants sur le verre, qui sont imposés par la loi



Non acceptable

- Vitres brisées et/ou rayées, phares brisés et/ou rayés
- Fissures ou dommages dus aux chocs sur les phares qui en limitent le fonctionnement. Toutes les ampoules doivent être en état de fonctionner
- Les protections solaires ou les bandes teintées posées par vos soins doivent être entièrement retirées du pare-brise si elles n'ont pas été posées par un professionnel, si

elles sont déchirées ou si elles commencent à se décoller dans les angles du pare-brise

- Dommages dus aux chocs ou fissures de plus de 1 cm de long et/ou dans la zone A
- Il en va de même pour les impacts de pierres qui ne sont pas acceptés lors des contrôles techniques.



Extérieur

Miroirs et montages externes



Acceptable

- Griffures, rayures et éraflures jusqu'à 5 cm de long
- Restitution d'un véhicule avec dispositif d'attelage ou anneaux de remorquage intacts
- Les signaux lumineux ou les phares montés dans les règles de l'art sont en parfait état de fonctionnement et ne sont pas endommagés. Les phares doivent être entièrement conformes aux prescriptions légales et, si la législation locale le prévoit, être inscrits sur les papiers



du véhicule

- Les antennes installées ultérieurement ou les montages sur le toit doivent être pleinement opérationnels, conformes aux règles de sécurité routière et homologués pour le type de véhicule
- Si des montages externes ont été retirés, les zones concernées doivent être correctement réparées



Non acceptable

- Rayures et éraflures de plus de 5 cm ou encoches dans le matériau
- Déformations du rétroviseur et/ou du boîtier de rétroviseur
- Signaux lumineux dont l'installation ou le retrait endommage la structure du véhicule
- Barres de toit et/ou dispositifs d'attelage de remorque endommagés, cassés ou rouillés



Intérieur

Habitacle du véhicule



Acceptable

- Salissures et taches sur les revêtements intérieurs, les sièges, les moquettes et les tapis de sol qui peuvent être éliminées par un nettoyage général
- Sièges présentant des traces d'usure et des renflements dus à une utilisation normale
- Décoloration de pièces due à l'utilisation quotidienne et à l'usure normale
- Les dispositifs de montage de téléphones/boîtiers peuvent rester dans le véhicule



Non acceptable

- Salissures et taches sur les revêtements intérieurs, les sièges, les moquettes et les tapis de sol qui ne peuvent pas être éliminées par un nettoyage général et nécessitent un nettoyage spécial
- Coupures, traces d'usure, fissures et déformations des revêtements intérieurs, des sièges, des moquettes et des tapis de sol
- Trous dans la console suite au retrait d'appareils
- Coupures, rainures ou parties détachées sur le volant
- Odeurs désagréables qui ne peuvent être éliminées que par un nettoyage spécial
- Restitution du véhicule sans retrait préalable des sièges







Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP