

Guide du conducteur

Votre nouvelle marque
d'**AUTO**satisfaction



L'autre manière de vivre l'Automobile



Bienvenue

Vous venez de prendre possession de votre nouveau véhicule et nous tenons à vous remercier de la confiance que vous nous témoignez.

Désormais, vous allez découvrir une nouvelle manière de vivre l'automobile et bénéficier de nombreux services : maintenance, pneumatiques, assurance, assistance, véhicule de remplacement...

Ce guide est là pour vous aider à en profiter de façon optimale et vous donner tous les contacts utiles.

Lisez-le attentivement et conservez-le précieusement dans votre voiture : il vous sera d'une grande utilité.

Nous vous souhaitons bonne route !

Que faire en cas...

- > **d'accident de la circulation (sinistre partiel ou total) ou de vol du véhicule**
 - vous avez besoin de faire appel à votre assurance **p.5-6**
 - vous avez besoin d'une assistance **p.7-8**
- > **de panne**
 - vous avez besoin d'un dépannage, d'un remorquage **p.7-9**
 - vous avez besoin d'un véhicule de remplacement **p.10**
- > **de perte ou vol des papiers du véhicule** **p.8**

Que faire pour...

- > **effectuer la maintenance** **p.3**
- > **remplacer vos pneumatiques** **p.4**
- > **restituer votre véhicule** **p.11**

Que faire lorsque...

- > **Vous devez modifier un élément de votre dossier**
 - changement de RIB
 - changement d'adresse
 - changement de date de prélèvement
 - réédition de courriers, factures, échéanciers
 - ou toute autre information d'ordre général

➔ appelez notre service gestion client au **03 20 45 68 00** (coût d'un appel local)
Notre équipe se tient à votre disposition pour mettre à jour votre dossier et répondre à toutes vos interrogations tout au long de votre contrat.

Maintenance

(Si vous avez souscrit à cette prestation)



Les révisions préconisées par le carnet d'entretien du constructeur sont à respecter et à effectuer chez un concessionnaire ou agent de la marque de votre véhicule, au kilométrage prévu. Faites aussi vérifier votre véhicule dès lors que vous constatez un défaut de fonctionnement.

Procédure

- Prenez rendez-vous avec le réceptionnaire de l'atelier choisi dans le réseau de la marque de votre véhicule.
- Présentez au réceptionnaire la carte accréditive spécifique qui vous a été remise à cet effet, la carte grise de votre véhicule et le carnet d'entretien constructeur.
- Indiquez à votre interlocuteur les travaux (entretien ou réparations) à mener sur votre véhicule.
- Quand vous reprenez possession de votre véhicule, ne payez pas votre facture : elle nous sera envoyée directement. Nous en assurons le règlement.

ATTENTION

- Toute intervention doit impérativement être réalisée chez un agent ou un concessionnaire de la marque de votre véhicule.
- Toute intervention doit être signalée dans les emplacements prévus à cet effet sur le carnet d'entretien du véhicule. Le tampon du professionnel ayant effectué les travaux doit être apposé. Nous vous recommandons de vérifier les niveaux tous les 1 000 kms suivant les prescriptions constructeur ou avant d'effectuer un trajet important.

Opérations comprises dans la prestation Maintenance

- Toutes les opérations d'entretien systématique prévues par le constructeur.
- Toutes les réparations mécaniques consécutives à l'usure normale du véhicule sans limitation de nombre, somme et fréquence (main d'œuvre, remplacement des pièces d'usure, ampoules ou accessoires électriques défectueux).
- Le contrôle technique et les opérations de remise en état requises par ce contrôle (sous réserve qu'elles entrent dans le cadre de la prestation maintenance).
- Appoint d'huile (dans la limite de 2 litres entre 2 vidanges).

Prestations exclues de la prestation Maintenance

Les dépenses relevant des fournitures et services énumérés ci-dessous sont exclues de la prise en charge par la prestation Maintenance :

- Carburants, additifs.
- Lavages, nettoyages, crevaisons et parking.
- Toute réparation consécutive aux détériorations dues à un accident, vol, incendie ou cas de force majeure.
- Toute remise en état résultant d'une utilisation anormale du véhicule et du non-respect du manuel et carnet d'entretien du constructeur ou d'une faute d'utilisation (manque d'huile, conduite avec un voyant d'alerte allumé...).
- Les opérations d'entretien et réparations mentionnées au paragraphe "Opérations comprises dans la prestation Maintenance" non effectuées par le réseau de la marque du véhicule.

Nos spécialistes du service Maintenance sont à la disposition de votre concessionnaire :

0 825 338 338

Du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h à 12h30
(0,15€TTC/mn depuis un poste fixe)

Notre partenaire :
ALD Automotive

SA au capital de
66 000 000 €
Siren 351 867 692
RCS Nanterre
15 allée de l'Europe
92588 Clichy.



Si vous avez souscrit à cette option, vous pouvez faire remplacer vos pneumatiques sur simple présentation de la carte accréditive spécifique qui vous a été remise à cet effet.

Le remplacement des pneumatiques s'effectue à votre initiative et sous votre responsabilité dès que leur usure le justifie. Pour votre sécurité, pensez à vérifier régulièrement la pression et l'usure de vos pneumatiques.

Chaque changement de pneumatiques donne droit à une enveloppe identique à celle d'origine, au démontage et à l'équilibrage de la roue. Le nombre de pneumatiques de rechange est indiqué sur votre contrat.

■ ■ Procédure

- Prenez rendez-vous dans l'une de nos stations agréées pour effectuer le remplacement des pneumatiques.
- Présentez au réceptionnaire la carte accréditive spécifique qui vous a été remise à cet effet.

■ ■ Prestations exclues

- le stockage des pneus été ou thermogommes chez les prestataires.
- les permutations des enveloppes été / hiver.
- les réparations suite à crevaison.

■ ■ Centres agréés

Parmi vos interlocuteurs : EUROMASTER - VULCO - G6 - Point S...

IMPORTANT



En cas de remplacement de pneumatiques dans un centre non agréé par nos services, la différence éventuelle entre le prix appliqué et le tarif négocié auprès des fournisseurs agréés sera à votre charge.

Notre service Pneumatiques est à la disposition de votre concessionnaire :

0 825 338 338

Du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h à 12h30
(0,15€TTC/mn depuis un poste fixe)

Notre partenaire :
ALD Automotive

SA au capital de
66 000 000 €
Siren 351 867 692
RCS Nanterre
15 allée de l'Europe
92588 clichy.



■ ■ En cas de sinistre

- Après avoir rempli soigneusement le constat amiable, envoyez-le dans les **5 jours suivants le sinistre** à l'assureur du véhicule (en cas de vol voir ci-dessous).

■ ■ En cas de sinistre total (véhicule épave)

- Contactez notre Service Gestion des Assurances au **03 20 45 68 07** (coût d'un appel local) afin de lui communiquer les coordonnées de votre assureur.
- Envoyez à notre Service Gestion des Assurances :
 - la copie du rapport de l'expert,
 - la carte grise,
 - les documents du véhicule accompagnés des 2 jeux de clés.



IMPORTANT

Dans le cas où les autorités de police auraient procédé au retrait de votre carte grise, joignez à votre déclaration les deux exemplaires de l'avis de retrait conservatoire.



■ ■ En cas de tentative de vol

- Faites établir par les autorités compétentes un dépôt de plainte pour la tentative de vol.
- Envoyez l'original du dépôt de plainte **dans les 48 heures** à l'assureur de votre véhicule.

■ ■ En cas de vol

- Faites établir par les autorités compétentes un dépôt de plainte pour le vol du véhicule.
- Envoyez l'original du dépôt de plainte **dans les 48 heures** à l'assureur de votre véhicule.
- Transmettez une copie du dépôt de plainte à notre Service Gestion des Assurances.
- Envoyez 30 jours après le vol les documents du véhicule, accompagnés des 2 jeux de clés à notre Service Gestion des Assurances.
- La carte grise a été volée avec le véhicule ?
Envoyez l'exemplaire CERFA du dépôt de plainte à notre Service Gestion des Assurances.

Notre Service Gestion des Assurances

03 20 45 68 07

(coût d'un appel local)

Du lundi au jeudi de 8h30 à 18h et le vendredi de 8h30 à 17h30



Qui appeler en cas de problème ?

	Panne mécanique	Accident, Vol/tentative de vol
Période de garantie de constructeur (indiquée sur votre carnet d'entretien)	ASSISTANCE CONSTRUCTEUR (voir ci-dessous)	NOTRE ASSISTANCE ELITISSE AUTO 01 41 85 95 81 (24h/24 - 7j/7) <small>(coût d'un appel local)</small>
Hors période de garantie constructeur	NOTRE ASSISTANCE ELITISSE AUTO (24h/24 - 7j/7)	01 41 85 95 81 <small>(coût d'un appel local)</small>

Et en cas de panne pendant la période de garantie constructeur ?

Audi Assistance : **0 800 242 408*** Mercedes Assistance : **0 800 17 777 777*** Hyundai Assistance : **01 41 85 86 87**
BMW Assistance : **0 800 001 624*** Opel Assistance : **0 800 040 458*** Nissan Assistance : **0800 815 815***
Citroën Assistance : **0 800 052 424*** Peugeot Assistance : **0 800 442 424*** Toyota Assistance : **0800 808 935***
Fiat Assistance : **0 800 343 536*** Renault Assistance : **0 810 051 515**** Volvo Assistance : **0800 400 960***
Ford Assistance : **0 800 005 005*** VW Assistance : **0 800 002 424***

* Appel gratuit. ** Prix d'appel local depuis un poste fixe.

Autres marques : cf. manuel du constructeur.



IMPORTANT

Aucune intervention ne sera prise en charge sans l'accord préalable de notre Assistance, sauf sur Autoroute.



Le souscripteur du contrat de financement, son conjoint ou concubin, ses enfants de moins de 21 ans à charge fiscalement et vivant sous le même toit et les ascendants à charge fiscalement et vivant sous le même toit bénéficient de la garantie assistance qui couvre les prestations suivantes :

- **Du transport/liaison**, si en cas de panne votre véhicule fait l'objet d'un remorquage et la durée des réparations est inférieure à 24 heures, nous participons à concurrence de 50 Euros TTC maximum par bénéficiaire, aux frais de taxi entraînés par votre transport vers la gare, l'hôtel ou l'agence où vous pourrez prendre leur véhicule de location ou de remplacement.
- **De la poursuite du voyage ou le retour au domicile**, en cas d'accident, de panne, ou de dysfonctionnement ou perte ou casse des clés de votre véhicule, pour des réparations devant durer plus de 1 jour, nous organisons et prenons en charge le transport soit jusqu'à votre domicile, soit jusqu'à votre lieu de destination en France/Etranger, soit par train en 1^{ère} classe ou avion en classe économique, soit en taxi (à concurrence de 200€ TTC maximum par bénéficiaire).
- **De l'indemnisation pour la refabrication des clés de votre véhicule**, à concurrence de 150 € TTC maximum, en cas de dysfonctionnement, perte ou casse des clés.
- **Du rapatriement du véhicule**, s'il n'est pas en état de rouler en cas d'accident, que la durée des réparations prévue par le garagiste excède 5 jours, le rapatriement de votre véhicule est organisé et pris en charge depuis le garage où il est immobilisé jusqu'au garage de votre choix proche du domicile en France. En cas d'impossibilité de déposer votre véhicule dans le garage désigné, un garage parmi les plus proches du domicile est alors choisi.
- **D'un chauffeur de remplacement**, si en cas de panne, votre véhicule garanti a fait l'objet d'un remorquage en France pour une durée des réparations supérieure à 24 heures et il est en état de rouler : sur votre demande, nous mettons à disposition un chauffeur pour ramener le Véhicule réparé du lieu d'immobilisation au domicile.

En cas de perte ou vol des papiers du véhicule

- > Faites une déclaration à la gendarmerie ou au commissariat de police le plus proche
- > Transmettez-nous l'original de la déclaration. Vous recevrez un duplicata (frais à votre charge)



- **D'un service d'information/conseil Automobiliste**, pour répondre au mieux à vos besoins, ce service donne de nombreuses informations telles que des informations juridiques, l'info trafic, la météo, les stations services ouvertes la nuit... et apporte une aide à la rédaction de constat amiable.
- **D'un service analyse de devis de réparation**, si vous devez réaliser des réparations sur votre véhicule garanti et si vous souhaitez l'avis d'un professionnel sur le devis dont vous disposez. Dans les 48h suivant la réception du devis par fax par nos services, l'un de nos techniciens automobiles vous rappellera pour vous donner un avis sur le chiffrage, en référence aux prix moyens pratiqués sur le marché et aux barèmes constructeurs.

Si vous avez souscrit à la prestation Assistance Elitisse Auto, vous bénéficiez automatiquement de la prestation véhicule de remplacement.

■ ■ Pour quelle durée ?

Etat du véhicule	Durée du véhicule de remplacement
Véhicule immobilisé plus de 24h pendant la durée des réparations en cas de panne	Jusqu'à la fin des réparations
Véhicule immobilisé plus de 24h pendant la durée des réparations en cas d'accident	Pendant 5 jours maximum
Véhicule détruit ou volé	Pendant 40 jours maximum



■ ■ Comment réserver un véhicule de remplacement ? (en cas de sinistre ou de vol)

- Téléphonnez à notre Assistance au **01.41.85.95.81** (coût d'un appel local) en mentionnant le numéro de contrat figurant sur la carte accréditive spécifique qui vous a été remise à cet effet.
- Indiquez : - le lieu de mise en réparation de votre véhicule,
- la cause de l'immobilisation,
- la date et le lieu de mise à disposition souhaités.

■ ■ Comment prendre possession du "Véhicule de Remplacement" ?

- Munissez-vous de la carte jointe au courrier d'accompagnement et de votre permis de conduire (condition requise : avoir plus de 21 ans et 1 an minimum de permis de conduire).
- Mentionnez notre organisme lors de la réservation.
- Des frais, non pris en charge par la Prestation "Véhicule de Remplacement", vous seront refacturés notamment dans les cas suivants :
 - Dépassement de la durée de location, du kilométrage contractuel (200 Km/Jour) ou de la catégorie de véhicule.
 - Taxe d'aéroport, frais de livraison ou de reprise, suppléments pour jeune conducteur.
 - Carburant (le véhicule doit être restitué avec un réservoir plein).

IMPORTANT



Vous devez rendre le véhicule de remplacement à l'agence de location de départ dès la fin des travaux.

Notre Service Assistance Elitisse Auto
est à votre disposition au :

01 41 85 95 81

24H/24 et 7 jours/7

(coût d'un appel local)

Notre partenaire : Europ Assistance

SA au capital de 23 601 857 €
1, Promenade de la Bonnette
92230 Gennevilliers
Siren 451 366 405 RCS Nanterre.



Lieux possibles de restitution du véhicule

- Le garage où vous avez pris livraison de ce véhicule.
- La concession qui livre votre nouveau véhicule par notre intermédiaire.
- Notre centre de véhicules d'occasion (situé à Chilly Mazarin dans l'Essonne).

Procédure

- Etablir contradictoirement et impérativement un PV de restitution du véhicule avec votre interlocuteur, daté et signé au moment de la restitution. En l'absence de notre imprimé, vous pouvez utiliser celui du réseau constructeur.
- Ne jamais laisser les papiers dans le véhicule. Il est impératif de veiller à nous retourner les documents du véhicule suivants :
 - Carte grise
 - Talon de vignette
 - Clés
 - Les différentes cartes en votre possession (carte "clé constructeur", carte accréditive...)
 - Un exemplaire du procès-verbal de restitution.

IMPORTANT

La réception de la totalité de ces pièces déclenchera l'arrêt de la facturation des loyers et la régularisation de fin de contrat sur la base de la date et du kilométrage inscrits sur le procès-verbal de restitution.

Le PV de restitution doit impérativement :

- mentionner de manière claire et précise le lieu où peut être retiré le véhicule,
- être tamponné du cachet du garage réceptionnaire.

Des factures complémentaires ou un remboursement pourront avoir lieu selon l'état du kilométrage final atteint.

Notre service Restitution est à votre disposition :

03 20 45 67 99

(coût d'un appel local)

Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h, et le samedi de 9h à 17h

Une demande, un numéro !



MAINTENANCE

Du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h à 12h30

Prenez rendez-vous avec
un concessionnaire de la marque.

PNEUMATIQUES

Du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h à 12h30

Prenez rendez-vous avec
un concessionnaire de la marque.

ASSURANCE

Du lundi au jeudi de 8h30 à 18h et le vendredi de 8h30 à 17h30

03 20 45 68 07
(coût d'un appel local)

ASSISTANCE ELITISSE AUTO

24h/24, 7 jours/7

01 41 85 95 81
(coût d'un appel local)

VEHICULE DE REMPLACEMENT

24h/24, 7 jours/7

01 41 85 95 81
(coût d'un appel local)

RESTITUTION DU VÉHICULE

Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h, et le samedi de 9h à 17h

03 20 45 67 99
(coût d'un appel local)

FRANCE LEASE est un département de CGL, Compagnie Générale de Location d'Équipements, SA au capital de 58 606 156 € - 69, avenue de Flandre - 59700 Marcq-en-Barœul - Siren 303 236 186- RCS Roubaix-Tourcoing.

Le contrat de prestation de service Maintenance et Pneumatiques est souscrit par CGL, Compagnie Générale de Location d'Équipements, SA au capital de 58 606 156 € - 69, avenue de Flandre - 59700 Marcq-en-Barœul - Siren 303 236 186- RCS Roubaix-Tourcoing, auprès de TEMSYS, SA au capital de 66 000 000 € - Siren 351 867 692 RCS Nanterre - 15, allée de l'Europe - 92588 Clichy Le contrat relatif à la convention "Assistance - Véhicule de Remplacement" est souscrit par CGL, par l'intermédiaire de FINASSURANCE* société de courtage d'assurance - SNC au capital de 15 250 € - 69, avenue de Flandre - 59700 Marcq-en-Barœul Siren 352 937 247 RCS Roubaix-Tourcoing, auprès de EUROP ASSISTANCE** - SA au capital de 23 601 857 € - Siren 451 366 405 RCS Nanterre - I, Promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers. Contrat présenté par FINASSURANCE*.

* FINASSURANCE** - Société de courtage d'assurances n° ORIAS* 07000574 *(site internet www.orias.fr) - SNC au capital de 15 250 € - SIREN 352 937 247 RCS Roubaix-Tourcoing - 69, avenue de Flandre - 59700 Marcq-en-Barœul. Les noms des compagnies d'assurances interrogées sont disponibles sur simple demande (article L520-I-II-b du Code des assurances). FINASSURANCE est une filiale de CGL.

** Entreprises régies par le Code des Assurances et soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles - 61, rue Taitbout - 75009 Paris.

Notez ci-contre vos coordonnées de client :

N° de dossier :

Votre véhicule

Marque :

Modèle :

N° de série :

N° d'immatriculation :

Nos partenaires



02-09/GDC-FLVO



L'autre manière de vivre l'Automobile