

Directives relatives

à l'usure normale
des véhicules

Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Notre partenaire



DEKRA Automotive Solutions

DEKRA est l'une des principales organisations d'experts au monde : l'entreprise est actuellement présente dans 50 pays et plus de 29 000 employés s'engagent à assurer la sécurité, la qualité et la protection de l'environnement à long terme. Les Business Units « Automobile », « Industriel » et « Personnel » de DEKRA fournissent des services professionnels et innovants dans les domaines des inspections, des expertises, de la gestion des sinistres, du conseil, de la certification, des essais industriels et des tests de produits. DEKRA Automotive Solutions, unité de service de la société du groupe DEKRA et une composante clé de l'unité commerciale DEKRA Automotive, est une organisation internationale spécialisée dans la gestion de la flotte et du remarketing des véhicules d'occasion. Elle possède une vaste expérience dans la fourniture de solutions de gestion de véhicules d'occasion sur mesure à l'industrie automobile ainsi qu'aux sociétés de location et de leasing. www.dekra.com



Introduction

Ayvens adopte une approche professionnelle en ce qui concerne le processus de restitution des véhicules. Nous offrons à nos clients un service totalement indépendant, équitable et transparent. Nous avons établi des normes minimales relatives à l'état attendu de chaque véhicule restitué. Ces normes sont communément appelées usure normale et sont détaillées de manière exhaustive dans notre guide de restitution.

Après sa restitution à Ayvens, chaque véhicule fera l'objet d'une inspection détaillée de son état intérieur et extérieur. Afin de garantir l'indépendance du processus, Ayvens a fait appel aux services DEKRA Automotive pour effectuer ces inspections. Leader du marché de l'inspection et de la vérification des véhicules, Dekra réalise des inspections basées sur les données constructeurs.

Pour chaque véhicule, un rapport d'état et d'évaluation est établi. Ces rapports sont mis à la disposition de nos clients et de nos acheteurs de véhicules d'occasion.





Acceptable et **Inacceptable**

Une image vaut mille mots. C'est pourquoi vous trouverez tout au long de ce guide des photos illustrant ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas.

Naturellement, il est difficile de couvrir toutes les formes de dommages qui pourraient survenir. Mais lorsque vous aurez terminé ce guide, vous aurez une excellente idée de la norme minimale attendue pour les véhicules restitués.

Veuillez noter que l'évaluation de l'usure normale dépend généralement de l'âge et du kilométrage du véhicule inspecté. Cependant, certains bris et dommages ne sont pas acceptables, quels que soient l'âge et le kilométrage, et ceux-ci, entre autres, comprennent des objets manquants ou

du verre brisé, des dommages causés par un accident et un impact. Dans tous les cas, nous nous efforcerons d'évaluer équitablement les dommages, en facturant sur la base d'une réparation plutôt que d'un remplacement, dans la mesure du possible.

Lorsque notre partenaire indépendant aura terminé son inspection, il prépare un rapport d'état qui identifiera tout dommage sur le véhicule en dehors de l'acceptation de l'usure normale.

Restitution **du véhicule**

En principe, tous les éléments qui vous ont été remis lors de la livraison du véhicule doivent être restitués avec celui-ci.

Ceci inclut, sans toutefois s'y limiter :

- Toutes les clés du véhicule, y compris la clé principale et les doubles.
- Tous les documents originaux, tels que le manuel du propriétaire, etc.
- Certificat de contrôle technique (contrôle technique périodique) valide.
- Cartes de code radio.
- Cartes SD, CD ou DVD pour le système de navigation par satellite (supprimez les emplacements enregistrés pour des raisons de sécurité, comme votre adresse personnelle).
- Tout équipement audio amovible (tels que les façades détachables).
- Tout équipement optionnel installé sur le véhicule qui n'est pas un élément permanent (barres de remorquage, pare-soleil de hayon, etc.).
- Tout l'équipement de secours fourni avec le véhicule (cric, clé à moeux, triangle de signalisation, trousse de premiers secours, etc.).
- La roue de secours doit être à bord et répondre aux exigences légales.
- Si votre véhicule est équipé d'un "kit de mobilité des pneus", il doit être en état de marche (produit d'étanchéité et compresseur 12 V se branchant sur l'allume-cigare).
- Les enjoliveurs d'origine.

Retirer tous vos effets personnels

Veillez également penser à retirer tous vos effets personnels de votre véhicule avant sa restitution, tels que :

- CD de musique
- Cartes routières
- Lunettes de soleil
- Cartes carburant

N'oubliez pas de vérifier tous les compartiments de rangement de votre véhicule, y compris le coffre, la boîte à gants, les vide-poches des portières, les dossiers des sièges et tous les autres espaces de rangement. Nous ne sommes pas en mesure de renvoyer les effets personnels laissés dans le véhicule après son enlèvement.

Conseils d'évaluation avant la restitution

Utilisez ce guide dans son intégralité

Utilisez ce guide pour regarder autour du véhicule et prendre des notes sur les dommages visibles que vous pourriez repérer. Votre propre inspection avant la restitution vous aide à comprendre précisément quels sont les dommages sur le véhicule et permet d'éviter toute surprise en termes de coûts imprévus.

Assurez-vous que votre véhicule est propre à l'intérieur et à l'extérieur

Lorsque vous inspectez votre véhicule et, ce qui est également important, le jour de la collecte, assurez-vous que le véhicule est propre à l'intérieur et à l'extérieur. Si votre voiture est sale, il est plus difficile de repérer et de noter les dommages.

Inspectez votre véhicule à la lumière naturelle du jour

Garez votre véhicule à la lumière du jour, en évitant la couverture d'ombre des arbres, etc. Cela vous aidera à repérer les bosses ou les rayures qui pourraient autrement être difficiles à voir.

Inspectez votre véhicule lorsqu'il est sec

Une voiture mouillée rendra beaucoup plus difficile la détection et la prise de notes de rayures et de bosses. Si la voiture vient d'être lavée ou qu'il a plu, assurez-vous qu'elle soit complètement sèche avant l'inspection.

Comment repérer au mieux les bosses

Vous êtes plus susceptible de repérer les bosses si vous regardez le panneau d'un véhicule de profil (de côté), plutôt que de regarder de face. De plus, regardez le véhicule sous différents angles.

Inspectez tous les panneaux

N'oubliez pas d'inspecter les feux, le pare-brise et les rétroviseurs, ainsi que les panneaux moins visibles d'un véhicule, comme le toit ou ceux situés sous la hauteur du pare-chocs.

Soyez objectif

Inspectez et évaluez votre véhicule aussi objectivement que possible, en utilisant les conseils ci-dessus. Pensez à demander à un ami ou à un collègue de vous aider.

Pour éviter des frais de dommages imprévus, il y a certaines choses que vous pouvez faire avant que votre véhicule ne soit restitué et évalué.



Pneus, Autocollants et Nettoyage



Pneus

L'évaluation d'usure normale comprend également l'inspection des pneus. Certains constructeurs ne fournissent plus de roue de secours et équipent leurs voitures d'un "kit de mobilité des pneus" composé d'un produit d'étanchéité et d'un compresseur d'air (12 volts). Si votre voiture est équipée d'un kit de mobilité des pneus, celui-ci doit être à bord et en état de marche lors de la restitution du véhicule. Si le véhicule a été fourni avec une roue de secours, il est obligatoire qu'elle soit à bord lors de la restitution.



Autocollants

Les autocollants publicitaires, le lettrage, les décalcomanies (y compris les résidus de colle), peu importe leur taille ou leur état, peuvent avoir un impact sur la valeur de revente du véhicule. Par conséquent, ils doivent être retirés complètement et proprement avant la restitution du véhicule, qu'ils se trouvent sur la carrosserie ou sur le vitrage. Les frais engagés par Ayvens pour leur retrait seront refacturés. Veuillez-vous référer à votre contrat Ayvens local pour connaître les accords spécifiques concernant la méthode de restitution des autocollants.



Nettoyage

Les odeurs et/ou taches désagréables à l'intérieur du véhicule peuvent affecter la valeur marchande d'un véhicule restitué. Vous pouvez donc juger nécessaire de faire nettoyer entièrement votre véhicule par une entreprise de nettoyage professionnelle avant sa restitution.



Extérieur

Carrosserie et peinture



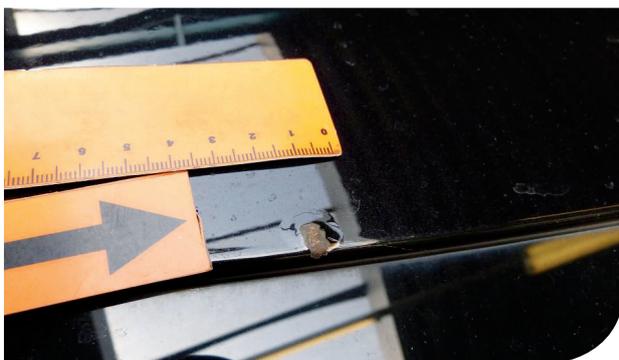
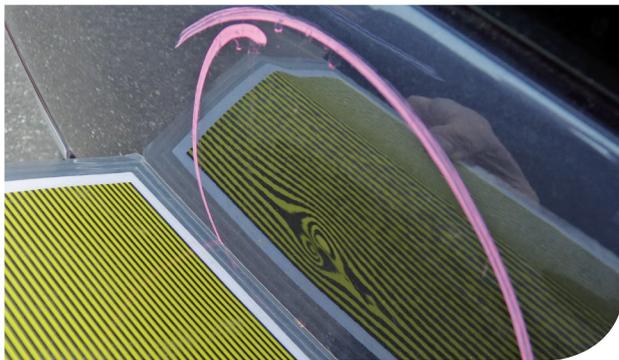
Acceptable

- Éclats et rayures jusqu'à 10 cm, à condition qu'ils puissent être éliminés par polissage mécanique.
- Éraflures et abrasions jusqu'à 2 cm, à condition qu'elles puissent être éliminées par polissage mécanique.
- Bosses jusqu'à 2 cm, à condition qu'il n'y ait pas plus de deux bosses par panneau.
- Zones d'éclats de pierre, à condition que moins de 25 % du panneau soit affecté et qu'aucune corrosion ne se soit développée.
- Éclats retouchés proprement avant l'apparition de corrosion.



Inacceptable

- Rayures trop longues pour être polies, même si elles disparaissent au polissage.
- Éclats, rayures, éraflures et abrasions impossibles à éliminer par polissage mécanique.
- Bosses, éraflures et abrasions supérieures à 2 cm.
- Plus de deux bosses par panneau.
- Éclats de pierre (gravillonnage) recouvrant plus de 25 % du panneau.



- Travaux de peinture incorrects, présentant une différence de couleur.
- Travaux de réparation incorrects.
- Apparition de corrosion sur tout type de dommage.
- Décoloration de la peinture due à des impacts extérieurs, tels qu'une utilisation incorrecte de produits chimiques.

Extérieur

Calandre et pare-chocs



Acceptable

- Éclats et rayures jusqu'à 10 cm, à condition qu'ils puissent être éliminés par polissage mécanique.
- Éraflures et abrasions jusqu'à 2 cm, à condition qu'elles puissent être éliminées par polissage mécanique.
- Pour les pare-chocs texturés ou non peints : rayures et sillons jusqu'à 10 cm.
- Pour les pare-chocs texturés ou non peints : éraflures et abrasions jusqu'à 2 cm.
- Bosses jusqu'à 2 cm, avec un maximum de 2 bosses par pare-chocs ou calandre.
- Décoloration due à des facteurs externes, par exemple les conditions météorologiques.



Inacceptable

- Rayures trop longues pour être polies, même si elles disparaissent au polissage.
- Pour les pare-chocs peints : éclats, rayures, éraflures et abrasions impossibles à éliminer par polissage mécanique.
- Éraflures et abrasions supérieures à 2 cm.
- Bosses de plus de 2 cm.
- Plus de deux bosses par calandre ou pare-chocs.
- Calandres et pare-chocs cassés, fissurés ou déformés.
- Dommages causés par une mauvaise utilisation de produits chimiques.



Extérieur

Pneus et jantes



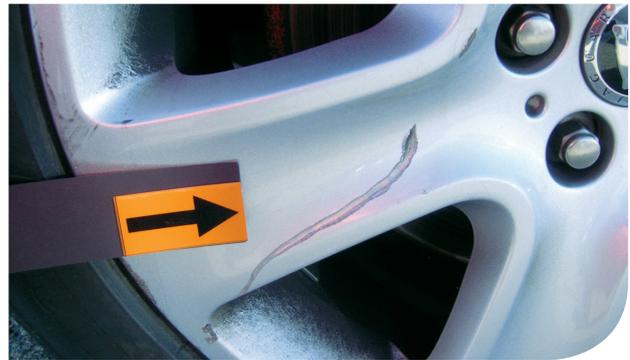
Acceptable

- Pneus avec une profondeur de sculpture minimale de 1,6 mm ou conforme aux exigences légales locales en matière de sculpture de pneus.
- Sur la face de l'enjoliveur, de la jante ou de l'alliage : une rayure, une éraflure ou une abrasion jusqu'à 10 cm.



Inacceptable

- Rayures, éraflures ou abrasions supérieures à 10 cm.
- Déformations des pneus, par exemple causées par des frottements contre le trottoir.
- Déformations, craquelures ou coupures sur les pneus.
- Dommages aux flancs ou à la bande de roulement.
- Pneus crevés par un corps étranger.
- Enjoliveurs, jantes ou alliages cassés ou déformés.
- Apparition de corrosion sur les enjoliveurs, jantes ou alliages.
- Restitution sans les enjoliveurs d'origine, le kit de mobilité des pneus et/ou la roue de secours.



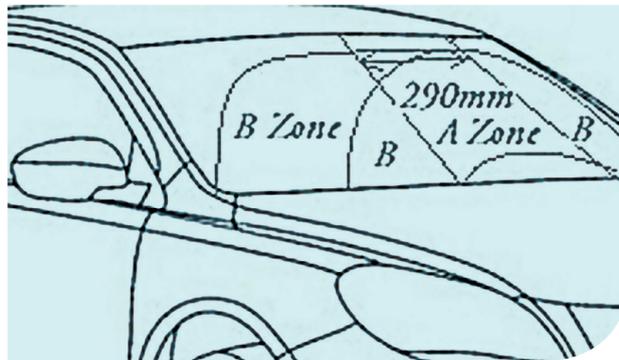
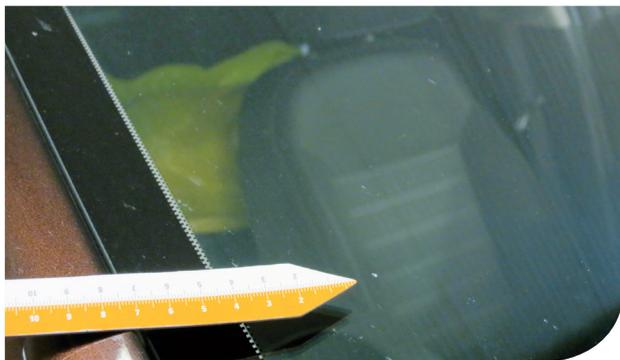
Extérieur

Vitrage et phares



Acceptable

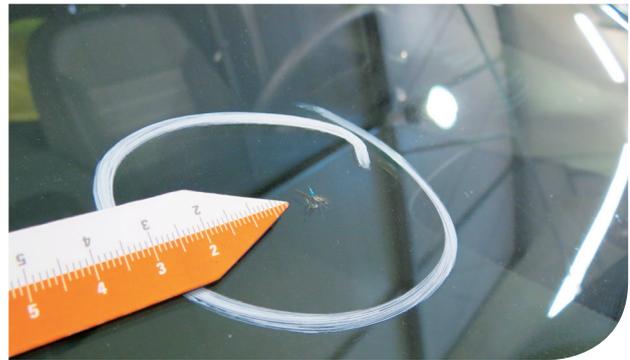
- Éclats de pierre ne dépassant pas 1 cm et ne se situant pas dans la zone A du pare-brise.
- Éclats de pierre sur la surface des phares, antibrouillards ou clignotants ne cassant pas le verre et n'en altérant pas le fonctionnement.
- Petits autocollants sur le verre exigés par la législation locale.



Inacceptable

- Verre ou phares cassés.
- Fissures ou éclats sur les phares qui nuisent à leur fonctionnement. Toutes les ampoules doivent être opérationnelles.
- Films solaires ou bandes teintées auto-appliqués sur le pare-brise qui doivent être complètement retirés s'ils ne

- sont pas posés par un professionnel, s'ils sont déchirés ou s'ils ont commencé à se décoller des coins du pare-brise.
- Éclats ou fissures de plus de 1 cm.
- Éclats de moins de 1 cm situés dans la zone A du pare-brise.



Extérieur

Rétroviseurs et éléments extérieurs



Acceptable

- Coques de rétroviseurs peintes : éraflures et rayures jusqu'à 5 cm, à condition qu'elles puissent être éliminées par polissage mécanique.
- Pour les coques de rétroviseurs texturées ou non peintes : éraflures, rayures et sillons jusqu'à 5 cm.
- Restitution du véhicule avec les barres de remorquage et leurs goupilles intactes.
- Barres lumineuses ou gyrophares homologués et en parfait état de fonctionnement, sans aucun dommage. Les feux doivent être entièrement conformes aux exigences légales et, s'ils sont exigés par la réglementation locale, mentionnés dans les documents du véhicule.



Inacceptable

- Coques de rétroviseurs peintes : éraflures et rayures supérieures à 5 cm, ou toute éraflure et rayure impossible à éliminer par polissage mécanique.
- Pour les coques de rétroviseurs texturées ou non peintes : éraflures, rayures et sillons supérieurs à 5 cm.
- Déformation ou cassure du miroir et/ou du boîtier de miroir.
- Barres lumineuses ou gyrophares ayant endommagé la structure du véhicule lors de leur montage ou de leur démontage.
- Dommages causés par le retrait de la barre de remorquage.



Intérieur

Habitacle du véhicule



Acceptable

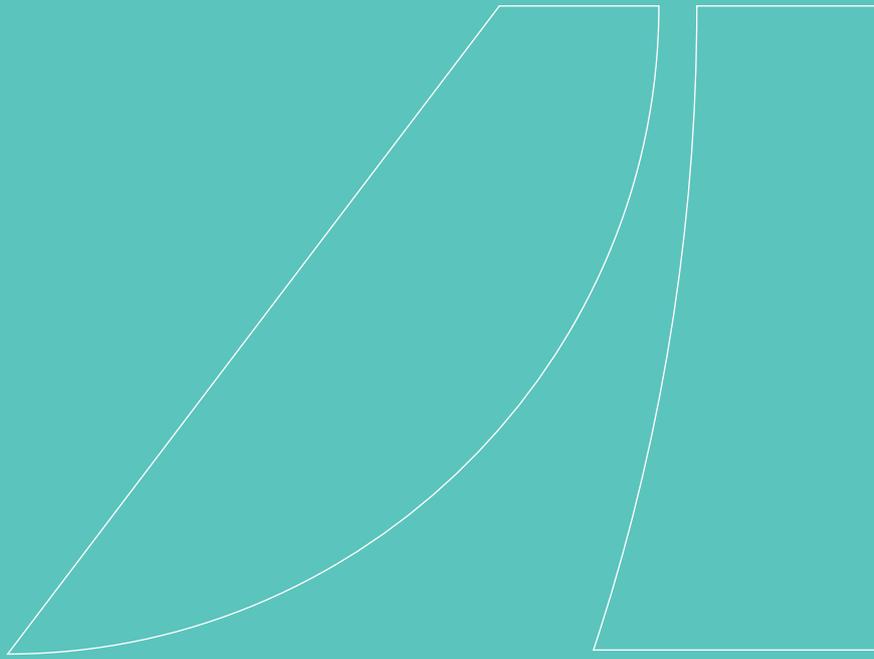
- Salissures et taches sur les sièges, le revêtement intérieur, les tapis de sol ou la moquette, pouvant être éliminées par un nettoyage général.
- Sièges présentant une usure et des marques d'affaissement dues à une utilisation normale.
- Décoloration des panneaux due à l'usure quotidienne et à l'utilisation.
- Les supports/fixations de téléphone peuvent être laissés dans le véhicule.



Inacceptable

- Salissures et taches sur les sièges, le revêtement intérieur, les tapis de sol ou la moquette, impossibles à éliminer par un nettoyage général et nécessitant un nettoyage spécialisé.
- Découpes, abrasions, déchirures et dommages sur le matériau du revêtement intérieur, de la moquette et des tapis de sol.
- Trous laissés dans la console à la suite du retrait d'un équipement.
- Coupures, entailles ou fils détachés sur le volant.
- Odeurs désagréables nécessitant un nettoyage spécialisé pour être éliminées.
- Restitution du véhicule avec des sièges manquants.







Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP