



---

## WELCOME GUIDE



# BIENVENUE

---

Cher Client,

Félicitations pour votre nouvelle voiture.

Ce guide vous donne plus d'informations sur les principaux services de Leasys et vous assure une mobilité sereine pendant toute la durée de votre contrat.

Bonne route!

Le présent guide ne remplace pas le contrat cadre de location qui prévaut sur les informations de ce carnet d'informations. Leasys se réserve le droit de modifier le contenu du guide à tout moment et sans obligation de préavis au client.

# COMMENT NOUS CONTACTER?

---

Vous pouvez nous joindre au numéro **02 808 40 61** pour toutes vos questions.

- Option **1**: Assistance routière 24/7
- Option **2**: Déclarer ou suivi d'un sinistre
- Option **3**: Dégât ou perte de votre carte carburant 24/7
- Option **4**: Retard de paiement
- Option **5**: Toute autre question

VOTRE ASSISTANT LEASYS



 02 808 40 61

Nous vous conseillons d'enregistrer notre numéro dans votre téléphone portable afin d'y accéder immédiatement en cas de nécessité.

Vous pouvez aussi nous contacter par e-mail à [customercare.be@leasys.com](mailto:customercare.be@leasys.com) .

# TABLE DES MATIÈRES

---

LIEN UTILES ET CENTRES AGRÉÉS	5
INFORMATIONS IMPORTANTES - RÈGLES DE BASE	6
PRISE EN CHARGE DU VÉHICULE	7
ENTRETIEN	8
PNEUS	9
SINISTRES	10
RÉPARATION DÉGÂTS PROPRES – BRIS DE VITRE	11
ASSISTANCE ROUTIÈRE	12
VÉHICULE DE REMPLACEMENT	13
À L'ÉTRANGER	14
VOL	15
RESTITUTION DU VÉHICULE	17
RESTITUTION ANTICIPÉE	18

# LIENS UTILES ET CENTRES AGRÉÉS

Toutes les informations concernant votre véhicule, votre flotte ou votre contrat sont toujours disponibles en temps réel.



MY-LEASYS



Du véhicule à la flotte, suivez et gérez vos services en mode 100% numérique.

Grâce au portail **My Leasys**, surveillez le kilométrage, la consommation et l'état d'entretien de vos véhicules et téléchargez à tout moment des rapports avancés et personnalisables sur votre flotte.

Avec l'app **UMOVE**, bénéficiez de toute l'assistance dont vous avez besoin et ayez à portée de main tous les services liés à votre location. Géolocalisez votre véhicule, consultez vos trajets et votre consommation grâce à des rapports dédiés, et accédez en un clic à toutes les applications Leasys.

Vous devez réaliser l'entretien de votre véhicule? Faire une réparation?

Consultez la **carte des centres d'assistance** Leasys et trouvez le centre agréé le plus proche de chez vous afin de prendre un rendez-vous.



# INFORMATIONS IMPORTANTES – RÈGLES DE BASE

---

- Le conducteur est tenu d'utiliser le véhicule en bon père de famille et de respecter scrupuleusement les dispositions prévues par le code de la route et autres réglementations en vigueur.
- L'utilisateur est tenu de respecter toutes les indications contenues dans le manuel d'utilisation fourni par le constructeur. Tout dommage résultant d'une négligence et du non-respect du manuel d'utilisation et d'entretien du constructeur n'est couvert par nos services et est à la charge du client.
- La voiture doit être présentée à temps pour chaque contrôle technique périodique réglementaire.
- Toute sanction pécuniaire et/ou administrative pour infraction au code de la route liée à la circulation du véhicule loué est entièrement à la charge du client.
- Toute intervention sur votre véhicule devra préalablement être autorisée par Leasys.
- Lisez bien votre contrat pour savoir quels services sont inclus.
- Durant la période de location le certificat d'assurance est envoyé avant chaque date d'expiration via mail. Si vous n'avez pas reçu le renouvellement de votre certificat, merci de contacter notre service client.
- Vous pouvez consulter la liste des centres agréés sur notre site web [www.leasys.com](http://www.leasys.com) ou via l'application Umove.

# PRISE EN CHARGE DU VÉHICULE

---

Lorsque vous prenez en charge le véhicule, vous recevez les documents de bord et le **procès-verbal de livraison (PV)** certifiant l'état du véhicule au moment de sa livraison. Nous vous conseillons de contrôler si le modèle et les options éventuelles correspondent à ce que vous avez commandé, que tous les documents de bord sont bien présents et que vos données sont correctement notées.

Nous vous rappelons en outre que le PV de livraison peut donner lieu d'autorisation à la conduite du véhicule et nous vous invitons à la conserver avec soin à bord du véhicule.

## Documents de bord

- Certificat d'immatriculation (Part 1)
- Certificat de conformité
- Manuel d'utilisation et d'entretien (constructeur)
- Certificat de garantie du véhicule
- Certificat d'assurance
- Constat d'accident européen
- PV de livraison
- Formulaire de déclaration sinistre pneus (DEN002)
- Formulaire de déclaration sinistre sans tiers (DEN001)
- Carnet d'informations Leasys
- Disque de stationnement

# ENTRETIEN

---

- **SI VOTRE CONTRAT COMPREND LE SERVICE ENTRETIEN**, VOUS POUVEZ PRENDRE RENDEZ-VOUS DIRECTEMENT AUPRÈS D'UN DE NOS CENTRES AGRÉÉS POUR:
  - **L'entretien périodique** selon les instructions du constructeur
  - **L'entretien imprévisible** : réparation et remplacement des pièces et accessoires de voiture lié à l'usage naturel du véhicule à l'exclusion des pneus.
- **SI LE SERVICE ENTRETIEN N'EST PAS COMPRIS DANS VOTRE CONTRAT**, LEASYS NE COUVRIRA PAS LES FRAIS. NOUS VOUS CONSEILLONS DE FAIRE VOS ENTRETIENS CHEZ UN CONCESSIONNAIRE OFFICIEL DE LA MARQUE.

**Attention!** La garantie et le service d'assistance Leasys ne sont valides que si les entretiens périodiques sont effectués régulièrement dans un centre agréé.

Vous pouvez consulter la **liste des centres agréés** sur notre site web [www.leasys.com](http://www.leasys.com) ou via l'app **Umove**.





# PNEUS

---

*Pour prendre la route en toute sécurité, assurez-vous d'avoir des pneus en parfait état. Surveillez donc bien leur pression et leurs rainures (min 2mm).*

- **SI VOTRE CONTRAT COMPREND LE SERVICE PNEUS, VOUS POUVEZ PRENDRE RENDEZ-VOUS DIRECTEMENT AUPRÈS D'UN DE NOS CENTRES AGRÉÉS POUR:**
  - ▶ Remplacement des pneus suite à l'usage naturel
  - ▶ Permutation des pneus, échange des pneus été/hiver
  - ▶ Stockage des pneus
  - ▶ Réparation des pneus
  
- **SI LE SERVICE PNEUS N'EST PAS COMPRIS DANS VOTRE CONTRAT, LEASYS NE COUVRIRA PAS LES FRAIS.**

## **Pneu crevé ou endommagé?**

Contactez notre service d'assistance au numéro **02 808 4061**.

### **Attention! Une crevaison n'est pas considérée comme un sinistre.**

**Crevaison:** un pneu crevé réparable (clou, pierre, morceau de verre...)

**Sinistre:** un pneu crevé irréparable (choc avec un trottoir ou autre obstacle, roulage dans un trou ou sur un débris ayant endommagé uniquement le pneu). Si le service 'Réparation dégâts propres' est inclus dans votre contrat, les frais de réparations seront couverts par Leasys. Dans ce cas, veuillez compléter le formulaire DEN002 et l'envoyer à [clientdamage.be@leasys.com](mailto:clientdamage.be@leasys.com) .

# SINISTRES

VOTRE VÉHICULE EST **IMMOBILISÉ?**

- ▶ Contactez d'abord l'assistance routière au numéro **02 808 4061**.

VOUS POUVEZ DÉCLARER VOTRE SINISTRE VIA NOTRE PLATEFORME **MY LEASYS**.



VOUS NE SAVEZ PAS ACCÉDER À **MY LEASYS?**

- ▶ Contactez d'abord l'assistance routière au numéro **02 808 4061**.
- ▶ Envoyez les documents suivants à [clientdamage.be@leasys.com](mailto:clientdamage.be@leasys.com) dans les **2 jours suivant** l'incident et attendez nos instructions.

#### **Accident sans tiers**    **Accident avec tiers**

- ▶ DEN001 rempli
- ▶ Photos des dégâts
- ▶ Constat d'accident rempli et signé par les deux parties
- ▶ Procès-verbal de la police si disponible
- ▶ Photos des dégâts

Vous trouverez ces documents dans votre pochette de bord ou sur notre site web [www.leasys.com](http://www.leasys.com) .

**Conservez une copie de la documentation envoyée** et gardez-la à disposition en cas de demande de la part de Leasys.

# RÉPARATION DÉGÂTS PROPRES - BRIS DE VITRE

---

## VOTRE CONTRAT **COMPREND** LE SERVICE RÉPARATION DÉGÂTS?

Les dégâts propres en cas d'accident en tort ou sans tiers seront couverts par Leasys avec l'application de la franchise.

Leasys couvrira les frais de la réparation et facturera ensuite la franchise.

La réparation **de bris de vitre** tombe également sous cette couverture et est uniquement soumise à la franchise en cas de vandalisme et accident en tort ou sans tiers.

## VOTRE CONTRAT **NE COMPREND PAS** LE SERVICE RÉPARATION DÉGÂTS?

Les frais de réparation seront à votre charge ou à celle de votre assureur.

Contactez votre assureur pour vous renseigner sur la procédure.

Pour vérifier les services inclus dans votre contrat de location, vous pouvez consulter notre portail **MyLeasys**.



# ASSISTANCE ROUTIÈRE

---

En cas de panne ou d'accident, appelez le **+32 (0) 2 808 40 61**.

Veillez indiquer votre localisation, la nature de la panne et les données exactes du véhicule.

Notre centrale opérationnelle organisera le remorquage jusqu'au centre d'assistance le plus proche ou, si possible, l'éventuelle réparation sur place par un atelier mobile.

En cas d'immobilisation, un véhicule de remplacement vous sera mis à disposition

- ▶ pour une durée de 5 jours maximum si le service véhicule de remplacement **n'est pas inclus** dans votre contrat
- ▶ jusqu'à la fin de la réparation si le service véhicule de remplacement **est inclus** dans votre contrat.

# VÉHICULE DE REMPLACEMENT

---

**Si vous avez souscrit à l'option « véhicule de remplacement »**, Leasys vous mettra un véhicule de remplacement à disposition en cas d'immobilisation technique ou autre supérieure à 24 heures ou en cas de vol ou d'incendie (déclaration aux Autorités obligatoire).

Le véhicule de remplacement devra être restitué **dans les 24 heures** suivant la date de la communication de la réparation du véhicule Leasys, dans le même état et avec le même niveau de carburant qu'au moment de la prise en charge du véhicule.

**N'oubliez pas de demander à l'agence de location une copie du contrat** indiquant le niveau de carburant et l'état du véhicule au moment de la prise en charge du véhicule de remplacement. **Sauvegardez bien ce document.**

Le véhicule de remplacement n'est pas prévu en cas de perte du certificat d'immatriculation, des clés, des plaques d'immatriculation ou de saisie du véhicule par les autorités judiciaires à la suite d'un défaut de révision périodique et/ou d'une infraction au code de la route.

## Restitution du véhicule de remplacement

Contactez-nous au numéro **02 808 4061**, dès que de votre véhicule de location long terme est réparé afin de connaître les démarches à suivre pour la restitution du véhicule de remplacement.

# À L'ÉTRANGER

---

## Certificat d'assurance

Le véhicule peut circuler dans tous les pays énumérés sur la carte verte.

## Autorisation

Le document de livraison sert également d'autorisation de Leasys pour circuler avec le véhicule dans l'Union européenne. Pour se rendre dans un pays situé en dehors de l'espace Schengen ou dans les zones de transit international des ports ou des aéroports, vous devez être en possession d'un "permis de circulation" délivré par Leasys sur simple demande à [customercare.be@leasys.com](mailto:customercare.be@leasys.com). Si cette autorisation ne peut être présentée aux autorités compétentes, la voiture peut être confisquée.

## Assistance routière - Réparations urgentes

Vous tombez en panne à l'étranger? Contactez-nous par téléphone au **+32 2 808 4061**.

## Frais d'urgence

En cas d'urgence et s'il n'y a aucun centre d'assistance conventionné Leasys à proximité, l'utilisateur du véhicule peut avancer les frais de petites réparations, **jusqu'à 150€ euros maximum**. Il convient dans tous les cas de nous contacter pour obtenir l'autorisation préalable et permettre leur remboursement.

**Pour tout remboursement**, envoyez dans les 15 jours suivant l'incident, le formulaire 'Demande de remboursement' rempli à [customercare.be@leasys.com](mailto:customercare.be@leasys.com) , en joignant **l'original de la facture**, qui devra porter la mention "PAYÉ" et être obligatoirement **établie au nom du client**.



## Vol du véhicule

En cas de vol total ou partiel, d'incendie ou d'acte de vandalisme, vous devez en faire la déclaration auprès des autorités compétentes dans les 24 heures suivant l'incident. La déclaration doit indiquer que le véhicule est la propriété de Leasys et doit être envoyée à Leasys immédiatement.

## Véhicule récupéré après un vol

Informez rapidement Leasys et les autorités du fait que le véhicule a été retrouvé et envoyez les documents délivrés par les autorités compétentes (procès-verbal de restitution avec indication des dommages constatés au moment de la découverte du véhicule ou indication d'éventuels « dommages cachés »).

## Vol/perte des clés

En cas de **vol** des clés du véhicule, envoyez le PV à Leasys dans les 3 jours ouvrables. Dès réception, nous vous contacterons pour les instructions à suivre.

En cas de **perte** des clés du véhicule, Leasys imputera au client tous les coûts engendrés par cette perte.

Vous pouvez déclarer le vol à travers le portail **MyLeasys** ou via mail à [clientdamage.be@leasys.com](mailto:clientdamage.be@leasys.com) .



# VOL

---

## **Vol/perte/détérioration du certificat d'immatriculation et d'une/des plaque(s) d'immatriculation**

Vous devez déposer plainte auprès des autorités compétentes. La déclaration doit indiquer expressément le numéro d'immatriculation et le fait que LEASYS est propriétaire du véhicule (il est vivement recommandé de faire une photocopie du certificat d'immatriculation au début du contrat et de la conserver en lieu sûr).

## **Certificat d'immatriculation / plaque(s) d'immatriculation récupérés après un vol/ une perte**

Vous devez faire une déclaration auprès des autorités compétentes.

Lors d'une perte ou un vol, la plaque est radiée immédiatement et une nouvelle plaque est demandée. Ceci peut engendrer des coûts qui suivant le cas pourront vous être imputés.

Vous pouvez **déclarer le vol du certificat d'immatriculation et de la plaque d'immatriculation** via mail à [customercare.be@leasys.com](mailto:customercare.be@leasys.com) .



# RESTITUTION DU VÉHICULE

---

## Rendez-vous pour l'expertise du véhicule

Quelques semaines avant l'échéance du contrat, notre expert vous contactera et proposera un rendez-vous pour l'expertise de fin de contrat. La restitution du véhicule se fera **dans un centre agréé Leasys**.

## Annulation/modification du rendez-vous

Votre rendez-vous d'expertise peut être annulé ou reporté jusqu'à 2 jours (ouvrables) avant la date convenue. Si ce n'est pas le cas et que le rendez-vous est annulé le jour (ouvrable) avant le rendez-vous ou si vous êtes absent le jour même, des frais d'annulation vous seront facturés.

## Restitution par un tiers

Vous ne pouvez pas être présent le jour du rendez-vous? Etablissez une procuration à une autre personne qui sera chargée de restituer le véhicule et d'assister à l'expertise.

Vérifiez que tous **les sinistres** survenus au cours de la période de location ont été signalés à Leasys. Le jour de la restitution du véhicule, il est possible de signaler à l'expert les éventuels sinistres non déclarés précédemment.

# RESTITUTION DU VÉHICULE

---

## Le jour de l'expertise

Le véhicule devra être restitué dans un état identique à celui dans lequel il a été reçu (avec les accessoires éventuellement fournis par Leasys), sauf la dégradation imputable à l'usure normale. Les éventuels dommages ou anomalies **non imputables à l'usure normale et non justifiés par de précédentes déclarations de sinistre** seront portés à la charge du client.

Nos expertises sont établies suivant les normes de Renta : [www.renta.be](http://www.renta.be) .

À l'acte de la restitution, **un procès-verbal de restitution avec expertise (PVRE)**, sera rédigé où seront indiqués : l'état général du véhicule, le kilométrage, l'état des pneus, l'évaluation des éventuels dommages et la présence des documents, des clés et des équipements de bord. Le client devra contresigner le procès-verbal de restitution avec expertise pour formaliser la restitution du véhicule et aura la possibilité d'accepter l'évaluation des éventuels dommages portés à sa charge.

**La non-restitution du véhicule à l'échéance prévue fera l'objet de sanctions pénales et/ou d'une plainte pour appropriation indue.**

Pour toute question concernant la restitution du véhicule, contactez-nous au numéro **02 808 4061** ou par e-mail à [customercare.be@leasys.com](mailto:customercare.be@leasys.com) .

# RESTITUTION ANTICIPEE

---

Toute restitution anticipée sera régie conformément aux Conditions Générales du contrat conclu par le Client avec application de la pénalité de restitution.

Pour toute demande restitution anticipée, merci d'adresser préalablement votre requête à [customercare.be@leasys.com](mailto:customercare.be@leasys.com) .

---

# Bon Voyage

