

LEASE Questions fréquentes

A. Questions générales

1. Qu'est-ce que Lease Plus ?
2. A qui s'adresse Lease Plus ?
3. Y a-t-il une limite d'âge pour la conclusion de Lease Plus ?
4. Quels services sont compris dans Lease Plus ?
5. Quelle est la durée du contrat Lease Plus ?
6. Comment le loyer mensuel est-il calculé ?
7. Comment choisir le forfait kilométrique ?
8. Suis-je propriétaire de la voiture prise en leasing ?
9. Quand la voiture me sera-t-elle livrée ?
10. Quel est le mode de paiement ?
11. Comment se passe la commande du véhicule ?
12. Que se passe-t-il en cas de décès de la personne qui a signé le contrat Lease Plus ?

B. Assurances

13. Quelle est la couverture assurance de ma voiture ?
14. Mon véhicule est-il couvert pour tous les dommages ?
15. A combien s'élève ma franchise ?
16. Je pars en voyage avec ma voiture de leasing dans un pays en dehors de l'Union européenne. Que dois-je faire ?

C. Entretien et réparations mécaniques

17. Où puis-je faire entretenir ou réparer ma voiture ?
18. Puis-je effectuer un entretien ou des réparations à l'étranger ?
19. Dois-je payer les entretiens ou les réparations mécaniques moi-même ?
20. Quand dois-je payer moi-même les entretiens ou les réparations ?

D. Pneus

21. Comment et où puis-je faire remplacer et stocker mes pneus ?
22. Quand effectuer le changement de pneus ?

E. Modification du contrat

23. Est-il possible de modifier la durée ou la consommation kilométrique au cours de mon contrat Lease Plus ?
24. Est-il possible de mettre fin à mon contrat Lease Plus ?
25. Comment lire la grille des loyers ?

F. Fin de contrat

26. Quels éléments rassembler avant la restitution de ma voiture ?
27. Comment préparer la restitution ?
28. Comment se passe la restitution de ma voiture ?
29. Je souhaite reprendre ma voiture de leasing opérationnel. Est-ce possible ?

G. Contact

30. Comment conclure un contrat Lease Plus ?
31. Qui contacter en cas de questions liées à ma voiture ?
32. Que faire en cas de panne ou de dégâts ?
33. Que faire en cas de sinistre ?
34. Que faire en cas d'effraction ou de vol ?
35. Comment adapter le contrat Lease Plus ?
36. Où puis-je trouver les Conditions générales ?

A. Questions générales

1. Qu'est-ce que Lease Plus ?

Lease Plus est un contrat de leasing opérationnel, une solution de location de voiture pour personnes privées via notre partenaire LeasePlan Luxembourg S.A., expert en leasing automobile.

Le principe est très simple : vous choisissez une marque et un modèle de voiture neuve, le kilométrage et la durée de location. Avec Lease Plus de Spuerkeess vous profitez d'une solution tout compris avec des services tels que les assurances, les entretiens, les réparations, les pneus hiver et été et l'assistance routière 24/7.

2. A qui s'adresse Lease Plus ?

Lease Plus est destiné aux personnes privées résidentes au Grand-Duché de Luxembourg.

3. Y a-t-il une limite d'âge pour la conclusion de Lease Plus ?

Toute personne âgée d'au moins 18 ans et titulaire d'un permis de conduire valable peut conclure un contrat de leasing opérationnel Lease Plus.

4. Quels services sont compris dans Lease Plus ?

Grâce à Lease Plus, la seule chose à laquelle vous devez désormais penser, est de faire le plein. Pour tous les autres aspects liés à votre voiture, vous bénéficiez du confort d'une solution tout compris :

- financement de la voiture ;
- frais relatifs à l'immatriculation de la voiture ;
- entretiens et réparations ;
- service « Pick up » pour les entretiens et réparations : auprès de la plupart de nos fournisseurs préférentiels, vous avez la possibilité de réserver un service « Pick-up » gratuit. Le prestataire viendra récupérer votre véhicule à votre domicile ou sur votre lieu de travail et vous le ramènera une fois la prestation effectuée ;
- assistance routière 24h/24, 7j/7 : partout en Europe avec mise à disposition d'une voiture de remplacement pendant 5 jours en cas d'immobilisation (panne technique ou accident). Au-delà, LeasePlan vous contactera et prendra le relais pour vous fournir un autre véhicule sans frais jusqu'à la fin des réparations ;
- primes d'assurances : responsabilité civile, protection juridique, protection du conducteur et des occupants, bris de glaces, vol, catastrophes naturelles, dommages dus aux animaux, dommages matériels (« Casco ») avec franchise de 2% de la valeur de la voiture ;
- assurance de restitution couvrant jusqu'à EUR 500 HTVA des dommages constatés ;
- pneus été et hiver (selon usure normale) ;
- changement de pneus et le stockage de pneus ;
- taxe annuelle de circulation ;
- frais du contrôle technique ;
- service FIRST : une équipe de spécialistes dédiée pour vous assister à tout problème ou toute question relative à votre contrat de leasing et à votre voiture. Le service FIRST est à votre disposition de 8h00 à 18h00 au numéro 40 44 11 12 ou via e-mail à first@leaseplan.lu ;
- suivi du contrat : l'application LeasePlan vous aide à prendre soin de votre véhicule. Une fois connecté, vous entrez dans un univers exclusivement dédié à vous et à votre voiture de leasing pour une utilisation en toute tranquillité (téléchargeable via Apple App Store ou Google Play).

5. Quelle est la durée du contrat Lease Plus ?

Vous avez le choix entre 36 mois, 48 mois ou 60 mois.

6. Comment le loyer mensuel est-il calculé ?

Le loyer mensuel de votre voiture est défini en début de contrat et calculé sur base d'une grille des loyers transparente. Le loyer Lease Plus est fonction :

- de la durée de location ;
- du forfait kilométrique choisi ;
- des frais d'immatriculation de la voiture ;
- des réparations, entretiens et pneus ;
- de la taxe de circulation et des frais de contrôle technique ;
- des assurances ;
- de l'assistance routière 24/7 partout en Europe.

7. Comment choisir le forfait kilométrique ?

Lors de la commande de votre voiture, choisissez le forfait kilométrique correspondant à l'utilisation que vous estimez (estimation en fonction de votre véhicule actuel).

Au cours de et à l'issue de votre contrat Lease Plus, LeasePlan examine le nombre réel de kilomètres parcourus. Si ce nombre réel vous fait passer dans un autre forfait, vous payez le tarif correspondant à ce forfait (voir question « 25. Comment lire la grille des loyers ? ») :

- Si vous passez à un forfait inférieur, LeasePlan vous remboursera la différence ;
- Si vous passez à un forfait supérieur, vous payez le surplus ;
- Si votre kilométrage est situé entre 2 cases de votre grille des loyers, le prorata sera calculé à la fin de votre contrat.

8. Suis-je propriétaire de la voiture prise en leasing ?

Lorsque vous prenez une voiture en leasing opérationnel, vous n'êtes pas propriétaire du véhicule. Vous payez un loyer mensuel qui vous donne le droit d'utiliser ce véhicule. Le loyer mensuel à payer est comparable à un abonnement pour lequel vous payez un montant fixe par mois et qui permet de bénéficier d'un service complet. A la fin du contrat c'est toujours aussi simple, vous restituez la voiture, sans contraintes !

9. Quand la voiture me sera-t-elle livrée ?

La date de livraison dépend de la disponibilité du modèle que vous avez choisi. La plupart des voitures est livrée dans un délai de 8 à 12 semaines.

Vous serez contacté pour définir la date précise de livraison.

10. Quel est le mode de paiement ?

Le loyer mensuel de votre contrat Lease Plus est débité mensuellement de votre compte par domiciliation bancaire. C'est le seul mode de paiement autorisé.

Durant votre contrat, le loyer prélevé sera celui choisi en rapport à votre kilométrage et à la durée du contrat. Toutefois, seul le premier loyer risque d'être différent. En effet celui-ci contiendra le mois à venir ainsi que le prorata des jours du mois de livraison de votre voiture.

Exemple :

Vous recevez votre véhicule mi-janvier, le premier loyer inclura la moitié du mois de janvier et le mois entier de février.

11. Comment se passe la commande du véhicule ?

Une fois la marque et le modèle de votre prochaine voiture choisis et que vous avez défini le kilométrage et la durée de location, prenez rendez-vous dans l'agence Spuerkeess de votre choix ou demandez un rendez-vous en ligne. Vous pouvez également faire une simulation de votre loyer Lease Plus sur www.bcee.lu/leaseplus.

Lors de votre rendez-vous, vous précisez le choix de votre voiture et vous recevez une offre de leasing opérationnel. Une fois que votre conseiller aura procédé à la vérification de vos données financières et que celles-ci vous permettent l'obtention d'un leasing, il ne vous restera plus qu'à signer les différents documents de commande.

Votre contrat prend effet dès la signature du contrat et la prise en compte de la commande. Les paiements mensuels sont dus dès le moment où vous prenez possession de votre voiture.

12. Que se passe-t-il en cas de décès de la personne qui a signé le contrat Lease Plus ?

Ce n'est pas une question agréable à aborder, mais il convient de se la poser.

L'entourage proche de la personne doit signaler le décès à LeasePlan. En fournissant un certificat de décès, le contrat prendra fin, sans frais annexes, dès que la voiture sera restituée.

Votre entourage doit cependant respecter les conditions signées, vis-à-vis des loyers dus et des éventuels frais restants, suite à la restitution du véhicule (p.ex. : dépassement du kilométrage, dégâts liés à la voiture).

B. Assurances

13. Quelle est la couverture assurance de ma voiture ?

Les assurances suivantes sont incluses dans Lease Plus :

- Responsabilité civile ;
- Dommages matériels (« Casco ») avec franchise de 2% de la valeur de la voiture ;
- Protection juridique ;
- Protection du conducteur et des occupants ;
- Bris de glaces, catastrophes naturelles, dommages dus aux animaux ;
- Vol et incendie ;
- Assurance de restitution couvrant jusqu'à EUR 500 HTVA des dommages constatés.

14. Mon véhicule est-il couvert pour tous les dommages ?

Sont couverts les dommages au véhicule consécutifs à tout :

- Collision,
- Vandalisme,
- Vol et tentative de vol du véhicule,
- Incendie,
- Bris de glace,
- Dégâts de la nature,
- Accident avec gibier.

Les objets personnels et accessoires non fixés au véhicule (non d'origine constructeur) ne sont pas couverts.

15. A combien s'élève ma franchise ?

Le montant de la franchise de l'assurance « Casco » est indiqué dans votre contrat et correspond à 2% de la valeur assurée TVAC du véhicule, définie comme la somme du prix catalogue du véhicule, options incluses, hors remise.

Les frais réels sont inférieurs à votre contribution personnelle ? Dans ce cas, vous payez évidemment le montant réel. Si LeasePlan peut réclamer l'indemnisation de ce préjudice à un tiers, vous n'aurez pas besoin de verser de contribution personnelle pour ce sinistre.

Les dommages pour lesquels vous ne devez jamais verser de contribution personnelle sont : bris de vitre, dommages résultant d'un vol ou d'une tentative de vol, incendie, accident avec gibier et catastrophes naturelles. Pour tous les types de dommages mentionnés ci-dessus, à l'exception du bris de vitre, faites une déclaration au commissariat de police le plus proche.

16. Je pars en voyage avec ma voiture de leasing dans un pays en dehors de l'Union européenne. Que dois-je faire ?

Votre véhicule est assuré dans les pays repris au recto de votre certificat d'assurance (carte verte) dans la mesure où ils n'ont pas été barrés. Attention, il n'est pas autorisé d'utiliser le véhicule dans les pays non couverts par l'assurance.

Néanmoins certains pays peuvent être soumis à des contrôles douaniers (comme par exemple Maroc, Bosnie, Macédoine, Tunisie). Une attestation (émise à titre gratuit par LeasePlan) devra donc être demandée au préalable à LeasePlan Luxembourg S.A. et permettra au conducteur de passer la douane.

Pour obtenir l'attestation, vous devez fournir les informations suivantes au service FIRST (Tél. : 40 44 11 12, e-mail : first@leaseplan.lu) :

- la plaque d'immatriculation ;
- le(s) pays où vous voyagerez ;
- la période de votre séjour ;
- l'adresse où LeasePlan doit envoyer le certificat (une copie est envoyée par e-mail).

L'attestation que vous recevez est légalisée, approuvée et fournie de tous les timbres et signatures nécessaires par toutes les instances (Commune, Affaires étrangères, etc.). Le document que vous recevrez sera donc prêt à l'emploi.

Attention : Faites la demande de votre attestation au moins 2 mois à l'avance. Chaque conducteur doit s'assurer personnellement auprès de chaque pays de destination si l'attestation est requise ou non.

C. Entretien et réparations mécaniques

17. Où puis-je faire entretenir ou réparer ma voiture ?

Pour le bon fonctionnement de votre véhicule, il est essentiel que vous respectiez scrupuleusement les préconisations du manuel d'entretien et tout signalement de l'ordinateur de bord.

Faites entretenir la voiture par un garage partenaire de LeasePlan qui adressera sa facture à LeasePlan. Vous ne pouvez pas choisir vous-même un garage sans avoir reçu l'autorisation de LeasePlan.

Appelez le service FIRST, qui vous indiquera le prestataire le plus adapté pour vos entretiens et réparations.

18. Puis-je effectuer un entretien ou des réparations à l'étranger ?

Il est recommandé de faire l'entretien de votre véhicule au Luxembourg avant votre départ ou dès votre retour. Si l'entretien devait être effectué exceptionnellement à l'étranger, ceci doit être fait auprès d'un concessionnaire de la marque de votre voiture. Veuillez contacter le service FIRST pour plus de détails.

19. Dois-je payer les entretiens ou les réparations mécaniques moi-même ?

Non, les garages partenaires de LeasePlan adressent la facture directement à LeasePlan Luxembourg SA.

20. Quand dois-je payer moi-même les entretiens ou les réparations ?

Dans les situations suivantes vous devez payer les factures d'entretiens ou de réparations :

- Si vous avez négligé la voiture, par exemple en n'effectuant pas les réparations ou entretiens nécessaires à temps, en vérifiant trop rarement le niveau d'huile et que celui-ci est insuffisant, etc. ;
- Si vous avez utilisé la voiture de manière irresponsable ;
- Si la voiture est endommagée et que la réparation n'est pas couverte par la garantie de rétention du risque ;
- Pour les réparations ou les entretiens d'un élément qui ne fait pas partie du véhicule (par exemple attache vélos, remorque, caravane) ;
- Si vous effectuez ou faites effectuer des réparations ou un entretien, remplacez ou faites remplacer les pneus sans l'autorisation de LeasePlan ;
- Si vous faites appel à une autre entreprise que celle que LeasePlan vous a indiquée.

Pour éviter cela, appelez le service FIRST, qui vous indiquera le prestataire le plus adapté pour vos entretiens et réparations.

D. Pneus

21. Comment et où puis-je faire remplacer et stocker mes pneus ?

Appelez le service FIRST, qui vous indiquera le prestataire le plus adapté pour votre changement de pneus. Le prestataire demandera l'accord de LeasePlan et adressera sa facture à LeasePlan.

22. Quand effectuer le changement de pneus ?

Légalement, lorsque la profondeur du profil arrive à 1,6 mm, le pneu doit être remplacé. Cependant, pour un maximum de sécurité, il est recommandé de changer les pneus hiver dès 4 mm et les pneus été dès 3 mm de profil restant.

LeasePlan insiste pour que vous anticipiez le montage de votre équipement pneumatique : lorsque la température baisse brusquement ou lors des premières chutes de neige, la demande de montages est tellement importante que les périodes d'attente risquent de s'allonger. Soyez donc parmi les premiers et fixez votre rendez-vous auprès de nos centrales de pneus agréées dès le mois de septembre afin de bénéficier du service « Pick-up » (selon la disponibilité du prestataire, le service « Pick-up » vient chercher votre voiture et vous la ramène).

E. Modification du contrat

23. Est-il possible de modifier la durée ou la consommation kilométrique au cours de mon contrat Lease Plus ?

Oui, c'est possible d'adapter le contrat Lease Plus. Dès le début de votre contrat, vous recevrez une grille transparente des loyers qui vous permettra de connaître à l'avance le nouveau loyer en cas de modification de la durée et du nombre de kilométrage. Tenez compte du fait que toute adaptation du contrat donnera lieu à un recalcul des loyers avec effet rétroactif.

24. Est-il possible de mettre fin à mon contrat Lease Plus ?

Le contrat Lease Plus pourra être résilié après une durée minimum de 12 mois. Grâce à la grille transparente des loyers votre loyer sera recalculé avec effet rétroactif.

25. Comment lire la grille des loyers ?

La grille des loyers, aussi appelée « Grid », affiche le montant du loyer pour des combinaisons spécifiques de durée et de kilométrage du véhicule pendant toute la durée du contrat de location. Vous avez la possibilité de voir à tout moment du contrat, quel loyer correspond à un changement de durée et/ou kilométrage.

Le contrat Lease Plus est adaptable selon les cases de la grille ci-dessous. Toute modification du contrat se fera en fonction des cases disponibles. En fin de contrat, si le kilométrage n'est pas exactement le même, un prorata en fonction des cases les plus proches de la durée et du kilométrage final sera calculé.

Exemple :

Prenons l'exemple d'un contrat sur une durée de 48 mois avec une consommation de 15.000 km/an : le loyer de base s'élève à EUR 536,32.

Grille des loyers									
Km annuel	12 mo.	18 mo.	24 mo.	30 mo.	36 mo.	42 mo.	48 mo.	54 mo.	60 mo.
5.000	<u>1.349,88</u>	961,28	780,47	667,37	598,94	556,20	<u>527,24</u>	501,90	478,73
10.000	1.349,89	961,32	780,50	668,40	600,52	558,29	<u>529,70</u>	504,44	481,38
15.000	1.350,06	962,33	783,10	671,36	603,77	<u>561,58</u>	<u>536,32</u>	510,64	<u>487,47</u>
20.000	1.350,17	983,13	786,34	674,78	621,10	<u>576,77</u>	<u>545,85</u>	532,18	<u>513,64</u>
25.000	1.352,91	986,47	789,92	695,00	625,24	602,28	573,14	560,49	538,22
30.000	1.382,64	989,90	814,33	699,40	656,93	623,18	<u>600,75</u>	576,72	564,55
35.000	1.385,96	993,63	817,96	734,03	679,23	652,64	625,55	605,02	592,54
40.000	1.389,22	1.024,88	834,51	757,56	711,19	678,92	650,06	634,25	615,78

Vous roulez moins que prévu

Vous avez gardé la voiture 4 ans (48 mois) et avez réalisé au total 20.000 km, soit 5.000 km/an, au lieu de 15.000 km/an comme convenu dans le contrat.

Paiement actuel (avec loyer de base) : EUR 536,32 x 48 mois = EUR 25.743,36

Paiement réel (avec loyer adapté) : EUR 527,24 x 48 mois = EUR 25.307,52

La différence du loyer, calculée sur toute la durée du contrat, de EUR 435,84 vous sera remboursée.

Vous roulez plus que prévu

LeasePlan remarque par exemple après 12 mois de location que vous roulez 25.000 km/an et non 15.000 km/an. Par conséquent, vous auriez dû payer un loyer de EUR 573,14 au lieu de EUR 536,32. Dans ce cas LeasePlan vous propose d'adapter la consommation kilométrique de votre contrat Lease Plus, afin d'éviter un dépassement trop important de kilométrage en fin de contrat.

Paiement effectué : EUR 536,32 x 12 mois = EUR 6.435,84

Loyer adapté : EUR 573,14 x 12 mois = EUR 6.877,68

Vous recevrez une facture de EUR 441,84 et les prochains loyers s'élèveront à EUR 573,14.

Vous souhaitez prolonger la durée de votre contrat

Votre contrat de 48 mois et 60.000 km (15.000 km/an) est venu à échéance mais vous souhaitez garder la voiture encore 1 an. La durée du contrat sera prolongée à 60 mois :

Vous auriez dû payer un loyer de EUR 487,47 par mois au lieu de EUR 536,32.

Paiement effectué : EUR 536,32 x 48 mois = EUR 25.743,36

Loyer adapté : EUR 487,47 x 48 mois = EUR 23.398,56

Vous recevrez un remboursement de EUR 2.344,80 et paierez pour les prochains 12 mois un loyer de EUR 487,47.

Vous voulez rendre la voiture 6 mois avant la fin du contrat

Vous souhaitez rendre la voiture après 42 mois et ne pas attendre la fin de votre contrat (48 mois).

Vous auriez dû payer un loyer de EUR 561,58 au lieu de EUR 536,32.

Paiement effectué : EUR 536,32 x 42 mois = EUR 22.525,44

Loyer adapté : EUR 561,58 x 42 mois = EUR 23.586,36

Vous devrez payer EUR 1.060,92 pour clôturer le contrat.

Vous voulez rendre la voiture après seulement 6 mois et 5.000 km

Vous souhaitez mettre fin à votre contrat après seulement 6 mois. Dans ce cas-là, il faut quand même payer un minimum de 12 mois pour mettre fin au contrat en respectant les données de la grille des loyers.

Paiement effectué : EUR 536,32 x 6 mois = EUR 3.217,92

Loyer adapté : EUR 1.349,88 x 12 mois = EUR 16.198,56

Vous devrez payer EUR 12.980,64 pour clôturer le contrat.

F. Fin de contrat

26. Quels éléments rassembler avant la restitution de ma voiture ?

Rassemblez tout ce qui était fourni lors de la réception initiale de la voiture.

Éléments à remettre :

- Certificat d'immatriculation ou carte grise
- Copie du certificat de conformité
- Taxe de circulation (vignette)
- Carte verte d'assurances
- Toutes les clés
- Carnet d'entretien éventuel et les manuels d'utilisation
- CD du système de navigation éventuel

Le véhicule doit être muni de tous les accessoires dont il était équipé au moment de la livraison et de ceux ajoutés en cours de contrat et qui sont devenus la propriété de LeasePlan. Les accessoires placés à vos frais en cours de contrat doivent être enlevés avant la restitution.

Si les accessoires ci-dessous appartiennent à votre voiture, veuillez également les apporter lors de la restitution :

- Couverture détachable de l'audio / navigation
- Navigation CD / DVD ou carte mémoire
- Roue de secours avec cric / pulvérisateur / pompe
- Couverture de protection pour l'espace de chargement
- Boule de remorque détachable
- Les repose-têtes
- Siège du conducteur d'origine (pas de siège ajusté)
- Câble de chargement d'origine (véhicule électrique)

27. Comment préparer la restitution ?

- Contactez le service FIRST pour convenir la date et l'heure de la restitution.
- Assurez-vous que la voiture soit propre (intérieur et extérieur) et récupérez tous vos biens personnels.
- Rassemblez tout ce qui était fourni à la réception initiale de la voiture telle que les clés, les documents officiels, les manuels et les accessoires.
- Si la voiture présente des dommages, signalez-les via le formulaire de déclaration de sinistre disponible sur le site www.leaseplan.lu. Il est toujours plus avantageux de déclarer un sinistre dans les 24 heures et de le faire réparer. La franchise sera généralement moins coûteuse que la facture de moins-value calculée en fin de contrat. Vous disposez également d'une assurance de restitution couvrant jusqu'à EUR 500 HTVA des dommages constatés.
- Il n'est pas nécessaire de faire le plein de carburant.
- Familiarisez-vous avec le guide de restitution « Fair Wear & Tear », vous y trouverez des illustrations pratiques des dommages qui sont acceptables ou non en fin de contrat. Celui-ci est disponible sur le site www.leaseplan.lu.

28. Comment se passe la restitution de ma voiture ?

Au moment de la restitution de la voiture, un inspecteur indépendant de SGS (Société Générale de Surveillance S.A.) effectue une inspection de la voiture en votre présence. Il y renseigne tous les dégâts non acceptables, la présence des documents de bord et autres éléments liés au véhicule. L'expert fonde son expertise sur le guide « Fair Wear & Tear », basé sur la norme « Renta », la norme pour l'inspection des dégâts d'usage sur les véhicules restitués à la fin d'un contrat de leasing, afin de garantir un traitement impartial et une évaluation correcte des dommages. Le procès-verbal de restitution sera inclus par après dans le rapport d'expertise.

Consultez les instructions d'usure normale, disponibles sur le site www.leaseplan.lu, pour en savoir plus.

29. Je souhaite reprendre ma voiture de leasing opérationnel. Est-ce possible ?

Oui. C'est possible. La valeur de rachat sera la valeur du marché. Elle sera communiquée sur demande du client trois mois avant la fin du contrat.

Si vous souhaitez acheter un véhicule d'occasion LeasePlan, visitez le site web www.carNext.com.

G. Contact

30. Comment conclure un contrat Lease Plus ?

Une fois que vous avez choisi la marque et le modèle de votre prochaine voiture et que vous avez défini le kilométrage et la durée de location, vous pouvez prendre un rendez-vous dans l'agence Spuerkeess de votre choix ou demander un rendez-vous en ligne. Vous pouvez également faire une simulation en ligne de votre contrat Lease Plus sur www.bcee.lu/leaseplus.

31. Qui contacter en cas de questions liées à ma voiture ?

Vous avez une question ou un problème lié à votre voiture? Appelez le service FIRST, la ligne directe réservée aux conducteurs Lease Plus. L'équipe répondra à toutes les questions relatives à votre contrat de leasing et/ou à votre véhicule.

LeasePlan est à votre disposition tous les jours ouvrables de 8 à 18h :

+352 40 44 11 12

first@leaseplan.lu

32. Que faire en cas de panne ou de dégâts ?

Votre véhicule ne peut plus rouler ou présente des risques pour votre sécurité, contactez immédiatement l'assistance routière, assurée par l'ACL (Automobile Club du Luxembourg), au +352 40 71 40 et joignable 24 h/24, 7 j/7 (l'assistance routière est incluse dans le loyer Lease Plus).

- Si votre véhicule est dépanné via l'assistance routière, vous bénéficiez d'un véhicule de remplacement de leur part pour une durée maximale de 5 jours. Au-delà, LeasePlan vous contactera et prendra le relais pour vous fournir un autre véhicule sans frais jusqu'à la fin des réparations.
- Les éventuels frais que vous aurez avancés seront remboursés par LeasePlan dans la limite des modalités prévues avec l'assistance routière.
- Tout recours à un autre service de dépannage ne pourra être remboursé s'il engendre des frais.

33. Que faire en cas de sinistre ?

Sinistre avec un tiers :

- Remplir le constat européen d'accident dans les 24 heures.

Envoyez le constat européen de déclaration d'accident par e-mail à assurance@leaseplan.lu dans les 24 heures ou par voie postale à LeasePlan Luxembourg S.A..

- Prendre des photos.

Essayez de faire des photos de votre véhicule et de celui de l'autre partie. Veillez à ce que les plaques d'immatriculation soient visibles. Ces photos peuvent être nécessaires pour le traitement d'un dossier de sinistre.

- En cas de désaccord, appelez la police et exigez un constat.

Sinistre sans tiers :

Vous avez accidenté votre véhicule sans qu'une partie tierce ne soit impliquée ? Vous avez par exemple heurté un poteau ou un arbre ?

Signalez le sinistre et remplissez le formulaire de déclaration de sinistre dans les 24 heures auprès de LeasePlan. Le formulaire est disponible sur le site www.leaseplan.lu.

Bon à savoir :

- Une fois le dossier de sinistre transmis, LeasePlan prendra contact avec vous pour vous diriger vers l'une de ses carrosseries partenaires.
- En cas de travaux de carrosserie, ceux-ci doivent toujours être effectués auprès d'un prestataire agréé par LeasePlan. LeasePlan mettra gratuitement à votre disposition un véhicule de remplacement de catégorie B.
- Tout dommage survenu au véhicule, même minime, doit être signalé à LeasePlan dans les 24 heures.
- Des dégâts supplémentaires non déclarés ne seront pas automatiquement réparés en même temps qu'un autre dégât lors du passage en carrosserie.
- Votre contrat prévoit une franchise de 2% de la valeur du véhicule et celle-ci est applicable par sinistre : un impact = un sinistre. La franchise est due, sauf pour les bris de glace, grêle, vol, effraction et heurt d'animaux. (Pour les 3 derniers, un procès-verbal de police est exigé.)

34. Que faire en cas d'effraction ou de vol ?

Faites une déclaration auprès de la police et signalez l'effraction ou le vol auprès de LeasePlan via le formulaire de déclaration de sinistre, disponible sur le site www.leaseplan.lu, dans les 24 heures.

En cas de vol à l'étranger : de retour au Luxembourg, faites rédiger un procès-verbal auprès de la police.

35. Comment adapter le contrat Lease Plus ?

Vous voulez adapter la durée ou le kilométrage de votre véhicule ? Appelez LeasePlan au 40 44 11 32 78 ou envoyez un e-mail à customer@leaseplus.lu.

36. Où puis-je trouver les Conditions générales ?

Les Conditions générales vous sont remises lors de l'entretien avec votre conseiller Spuerkeess.