

# Lease Plus - 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. Quelle est la différence entre la formule Best Deal et Lease Plus sur mesure ?
5. Quels services sont compris dans Lease Plus ?
6. Quelle est la durée du contrat Lease Plus ?
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. Quelle est la particularité du premier et du dernier loyer ?
12. Comment se passe la commande du véhicule ?
13. Que se passe-t-il en cas de décès de la personne qui a signé le contrat Lease Plus ?

## B. Assurances

14. Qui est l'assureur des véhicules Lease Plus ?
15. Quelles assurances sont incluses dans Lease Plus ?
16. Quelles est l'étendue de l'assurance « Responsabilité Civile Automobile » ?
17. Quelles sont les limites d'intervention de la garantie « Responsabilité Civile Automobile » ?
18. À quel moment LALUX peut-elle exercer un recours contre le détenteur du véhicule ou le conducteur ?
19. Quelles couvertures sont comprises dans l'assurance « dommages aux véhicules » ?
20. Quelles sont les exclusions principales applicables aux différentes garanties d'assurance ?
21. Est-ce que des franchises sont applicables ?
22. Comment réagir en cas d'accident ?
23. En cas de dégâts au véhicule, comment est organisée la réparation du véhicule ?
24. Je pars en voyage avec ma voiture de leasing dans un pays en dehors de l'Union européenne. Que dois-je faire ?

## C. Entretiens et réparations mécaniques

25. Où puis-je faire entretenir ou réparer ma voiture ?
26. Puis-je effectuer un entretien ou des réparations à l'étranger ?
27. Dois-je payer les entretiens ou les réparations mécaniques moi-même ?
28. Quand dois-je payer moi-même les entretiens ou les réparations ?

## D. Pneus

29. Quels pneus sont inclus dans mon offre Lease Plus ?
30. Comment et où puis-je faire remplacer et stocker mes pneus ?
31. Quand effectuer le changement de pneus ?

## E. Assistance routière

32. Par qui est assuré l'assistance routière ?
33. La voiture de remplacement est-elle incluse dans l'assistance routière

## F. Modification du contrat

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

## G. Fin de contrat

37. Quels éléments rassembler avant la restitution de ma voiture ?
38. Comment préparer la restitution ?
39. Comment se passe la restitution de ma voiture ?
40. Je souhaite reprendre ma voiture de leasing opérationnel. Est-ce possible ?
41. Que faire en cas de déménagement hors du Luxembourg ?

## **H. Contact**

- 42. Comment conclure un contrat Lease Plus ?
- 43. Qui contacter en cas de questions liées à ma voiture ?
- 44. Que faire en cas de panne ou de dégâts ?
- 45. Que faire en cas de sinistre ?
- 46. Que faire en cas d'effraction ou de vol ?
- 47. Comment adapter le contrat Lease Plus ?
- 48. 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 longue durée de voiture pour personnes privées via notre partenaire Leasys 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 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, sous réserve d'acceptation du dossier par Spuerkeess.

### 4. Quelle est la différence entre la formule Best Deal et Lease Plus sur mesure ?

Lease Plus propose deux formules distinctes afin de répondre aux différents besoins des clients :

- Best Deals, idéal pour ceux qui souhaitent une solution simple, rapide et à tarifs avantageux : Offres exclusives et limitées dans le temps, avec véhicules préconfigurés (seule la couleur est personnalisable), Best Deals disponibles sur le site [www.spuerkeess.lu/leaseplus](http://www.spuerkeess.lu/leaseplus) ;
- Lease Plus sur mesure (suivant devis garage), idéal pour ceux qui recherchent une flexibilité maximale et un service sur mesure : Offre personnalisée sur base d'un devis d'un garage luxembourgeois, permettant de choisir le modèle, les options, etc.

### 5. 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 ou de recharger votre voiture électrique.

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 ;
- Primes d'assurances : Responsabilité Civile Automobile, incendie, bris des glaces, vol, accident-conducteur, dégâts au véhicule (« Casco ») avec franchise de 2% de la valeur de la voiture - voir rubrique « B. Assurances » pour plus de détails ;
- Assurance de restitution couvrant jusqu'à EUR 500 HTVA des dommages constatés ;
- Entretiens et réparations – voir rubrique « C. Entretiens et réparations mécaniques » ;
- Pneus (selon usure normale) - voir rubrique « D. Pneus » pour plus de détails ;
- Assistance routière 24h/24, 7j/7 partout en Europe – voir rubrique « E. Assistance routière » pour plus de détails ;
- 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 11 ou via e-mail : [first.lu@leasys.com](mailto:first.lu@leasys.com) ;
- Suivi du contrat : l'application MyLeasys 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).

### 6. Quelle est la durée du contrat Lease Plus ?

Vous avez le choix entre 36 mois, 48 mois ou 60 mois. Pour quelques Best Deals, les durées proposées peuvent varier entre 12, 18 ou 24 mois.

### 7. Comment choisir le forfait kilométrique ?

Le choix du forfait kilométrique annuel dépend de votre utilisation réelle du véhicule. Il est conseillé d'estimer le nombre de kilomètres que vous parcourez en moyenne par an, en tenant compte de vos trajets quotidiens, de vos déplacements professionnels et de vos voyages privés. Cette estimation peut être affinée en observant la consommation kilométrique de votre véhicule actuel. En analysant vos relevés de kilométrage des dernières années, vous obtenez une base concrète pour anticiper vos besoins futurs et sélectionner le forfait le plus adapté.

## **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. À la fin du contrat, 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.

## **11. Quelle est la particularité du premier et du dernier loyer ?**

Durant votre contrat, le loyer prélevé sera celui choisi en rapport à votre kilométrage et à la durée du contrat. Toutefois, seuls le premier et le dernier loyer risquent d'être différents. En effet, ces deux loyers seront proratisés au nombre de jours d'utilisation de votre véhicule.

À noter : Si le démarrage du contrat se fait après le 25 du mois, le premier loyer comprendra les jours entre la date de démarrage du contrat et la fin du mois en cours, ainsi que le loyer complet du mois suivant.

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

## **12. Comment se passe la commande du véhicule ?**

Une fois la marque et le modèle de votre prochaine voiture choisis, ainsi que 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 pour un véhicule Best Deal sur [www.spuerkeess.lu/leaseplus](http://www.spuerkeess.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 pour valider votre commande.

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

## **13. 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 Leasys. En fournissant un certificat de décès, le contrat prendra fin, et les frais de rupture anticipée contractuellement prévus seront appliqués, dès que la voiture aura été 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**

### **14. Qui est l'assureur des véhicules Lease Plus ?**

Les véhicules Lease Plus sont assurés par LALUX, via une police souscrite par Leasys, propriétaire des véhicules.

### **15. Quelles assurances sont incluses dans Lease Plus ?**

En tant que détenteur du leasing et/ou conducteur du véhicule, vous bénéficiez des garanties suivantes :

- Responsabilité Civile Automobile
- Protection juridique
- Incendie
- Bris de glaces
- Vol
- Collision avec un animal errant

- Forces de la nature
- Dégâts au véhicule « Casco »
- Accident - conducteur
- Réparations en fin de leasing dans la limite de 585€ TTC
- Remboursement de l'acompte

#### 16. Quelle est l'étendue de l'assurance « Responsabilité Civile Automobile » ?

Cette garantie couvre, conformément à la législation en vigueur, la responsabilité civile du détenteur et/ou du conducteur pour les dommages causés par le véhicule assuré :

- Aux personnes, y compris les passagers transportés (à l'exception du chauffeur)
- Aux biens

#### 17. Quelles sont les limites d'intervention de la garantie « Responsabilité Civile Automobile » ?

Responsabilité Civile Automobile	Limites d'intervention
	Limites de garantie (par sinistre)
La garantie de la Compagnie est illimitée, avec les exceptions suivantes :	illimitée
<i>Dommages matériels provoqués par incendie, jets de flammes, explosion ou pollution à l'environnement naturel</i>	2 500 000 EUR
<i>Dommages matériels provoqués par une pollution à l'environnement naturel</i>	2 500 000 EUR
<i>Dommages résultant d'actes de terrorisme</i>	12 500 000 EUR
Participation du véhicule à des courses ou concours ainsi qu'aux essais préparatoires à ces courses et concours	12 500 000 EUR
Caution donnée par la Compagnie à l'étranger	12 500 EUR
Bagages et effets personnels des personnes transportées	2 500 EUR
Secours bénévole	750 EUR

#### 18. À quel moment LALUX peut-elle exercer un recours contre le détenteur du véhicule ou le conducteur ?

Nonobstant la sauvegarde des droits des tiers, LALUX conserve un droit de recours contre le détenteur du véhicule et/ou le conducteur, dans la mesure où elle aurait été autorisée à refuser ou à réduire ses prestations d'après la loi ou le contrat d'assurance.

Les possibilités de recours sont décrites dans le tableau ci-dessous :

Les droits de recours de la Compagnie en cas de sinistre	Recours exercé contre le détenteur/conducteur
	Personne physique
Conducteurs candidats au permis de conduire luxembourgeois, sauf dans les cas de la conduite accompagnée accordée par la Compagnie	3 000 EUR
Conduite sans permis de conduire valable	3 000 EUR
Véhicule donné en location	3 000 EUR
Transport en surnombre ou sur des places non-inscrites :	3 000 EUR
S'il est prouvé que le conducteur avait : <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit consommé des boissons alcoolisées en quantité telle que le taux d'alcool dans le sang ou par litre d'air expiré dépasse le taux légal en vigueur</li> <li>- soit absorbé des drogues, des stupéfiants ou des produits hallucinogènes ;</li> <li>- soit refusé après l'accident de se soumettre à un test ou une prise de sang ou qu'il s'y est soustrait en s'éloignant du lieu de l'accident ;</li> </ul>	3 000 EUR
Transport rémunéré de personnes	Illimité
Participation du véhicule à des courses ou concours ainsi qu'aux essais préparatoires à ces courses et concours	12 500 000 EUR
Sinistre causé de manière intentionnelle	Illimité

**19. Quelles couvertures sont comprises dans l'assurance « dommages aux véhicules » ?****Incendie**

La compagnie couvre le véhicule assuré contre les risques d'incendie, chute de la foudre, explosions et court-circuit. Les frais de remplacement des extincteurs utilisés afin d'éteindre un incendie assuré.

**Bris de glaces**

Cette garantie couvre le bris, les éclats et fissures des pare-brise, vitrages des toits ouvrants, glaces latérales et lunette arrière (y compris les antennes et vitres chauffantes incorporées), en verre ou en matière synthétique rigide, ainsi que le bris des vitrages de protection des phares ou des feux, des rétroviseurs extérieurs et du rétroviseur intérieur, des miroirs des pare-soleil ainsi que le bris du détecteur de pluie incorporé dans les éléments vitrés. Est compris dans la garantie le remplacement des vignettes sur les pare-brise endommagés et réparés.

**Vol**

Sont assurés le vol, la destruction ou la détérioration par le fait de voleurs, même en cas de tentative de vol, y compris en cas de « car-jacking » ou « home-jacking ». La garantie est étendue au coût de réparation du système antivol en cas de tentative de vol, au coût de remplacement des systèmes de fermeture en cas de vol, de perte des clés ou en cas de tentative de vol.

**Collision avec un animal errant**

Est garanti l'indemnisation des dégâts au véhicule directement causés au véhicule assuré en cas de collision avec un animal errant.

**Forces de la nature**

Sont couverts les dégâts au véhicule directement causés au véhicule assuré et à ses accessoires du fait des forces de la nature (glissement de terrains, éboulement de rochers, chute de pierre, avalanches, poids de la neige, chute de glaçons, tempête, grêle, inondation, ruissellement, refoulement des égouts publics, tremblement de terre, éruption volcanique et raz de marée).

**Dégâts au véhicule**

Cette garantie a pour objet d'indemniser les dégâts au véhicule assuré par accident, par fait accidentel, par fait de tiers ou par des éléments naturels non expressément exclus lorsque le véhicule se trouve en circulation, en stationnement ou au garage.

Les dégâts causés au véhicule par les martres ou fouines, en relation directe avec le déclenchement de l'airbag ainsi qu'aux pneus, si ces dégâts surviennent conjointement avec d'autres dégâts couverts par la garantie Dégâts au véhicule, sont également couverts.

**Accident – conducteur****Décès**

En cas de décès du conducteur consécutif à un accident, l'assureur verse la prestation prévue dans le contrat à ses ayants droit. La couverture est limitée à 25 000 EUR.

**Invalidité**

Est prévu, selon les dispositions du contrat, le versement d'un capital en cas d'invalidité permanente, totale ou partielle du conducteur, consécutive à un accident. L'indemnité est déterminée sur base du degré d'invalidité de la personne assurée, fixé sur base du barème d'indemnisation défini par la compagnie d'assurances. La couverture est limitée à 85 000 EUR en cas de d'invalidité totale permanente.

**Réparations en fin de leasing**

Au moment de la restitution du véhicule en fin de leasing, LALUX interviendra pour les dégâts aux véhicules qui ne peuvent pas être considérés comme étant acceptables aux termes des directives Leasys « Fair Wear & Tear ». L'intervention de LALUX est limitée à 585 EUR TTC pour l'ensemble des dégâts qui auront été constatés au moment de la restitution, sans application d'une franchise contractuelle qui aurait été fixée lors du contrat. L'expertise du véhicule sera effectuée par la société « Macadam Europe » sur base du guide « Directives pour la voiture – Fair Wear & Tear » qui sont disponibles sur le site [www.leasys.lu](http://www.leasys.lu).

**Remboursement de l'acompte**

Durant la durée du leasing et à condition toutefois que le véhicule soit déclaré économiquement irréparable c.-à-d. que le coût de réparation soit supérieur à la différence entre la valeur de remplacement et la valeur de récupération au jour du sinistre, LALUX indemnisera le détenteur l'acompte qu'il a payé en début du leasing. L'indemnisation est uniquement acquise à condition que le détenteur renouvelle son contrat de leasing avec Leasys sur base d'un contrat leasing « Lease Plus ».

**20. Quelles sont les exclusions principales applicables aux différentes garanties d'assurance ?**

Sont exclus de l'assurance :

- les dommages causés par le fait intentionnel, dol ou faute lourde du preneur d'assurance, de l'assuré et/ou du bénéficiaire ;
- les dommages occasionnés lorsque l'assuré participe à des courses ou concours de vitesse, de régularité ou d'adresse, ainsi qu'aux essais préparatoires de ces courses et concours ;

- la disparition, la destruction ou la détérioration du véhicule et/ou des options, des accessoires et du matériel audiovisuel ou de transmission à la suite d'un abus de confiance ou d'une escroquerie ;
- les dommages causés lorsque le conducteur n'est pas titulaire du permis de conduire valable ;
- les dommages causés aux biens qui sont transportés par le véhicule assuré ;
- le vol, la destruction ou la détérioration d'options, d'accessoires, de matériel audiovisuel ou de transmission, de la trousse d'outillage et des articles de premier secours commis à l'intérieur du véhicule sans effraction de celui-ci ;
- les dommages ou leur aggravation causés survenant lorsqu'il est prouvé que le détenteur du véhicule assuré a consommé des boissons alcooliques en quantité telle que le taux d'alcool dans le sang est d'au moins 1,2 g par litre ou ayant présenté des signes manifestes d'ivresse ou lorsqu'il est prouvé que le détenteur ou le conducteur a absorbé drogues, stupéfiants ou hallucinogènes ;
- les dommages causés à des organes ou pièces lorsqu'ils sont dus à l'usure, à un manque de soins ou à un défaut de résistance à l'usage auquel ces organes ou pièces sont soumis ;
- les dommages résultant non d'un évènement accidentel, mais de l'utilisation ou de l'usure normale du véhicule, comme, notamment, les griffes et rayures superficielles et/ou éliminables par polissage, les légers impacts, les éclats et les légers impacts suite à des projections de corps étrangers et les égratignures et légères déformations des jantes. Les bosses, sans dommages à la peinture, sont à redresser par massage et micro pression sans mise en peinture ;
- les dommages causés par les animaux et/ou les objets transportés, leur chargement ou déchargement ainsi que par la surcharge du véhicule. Il y a surcharge si le poids des animaux ou objets transportés dépasse la charge utile inscrite sur la carte d'immatriculation. Il appartient à la Compagnie de rapporter la preuve qu'il y a une relation causale entre la surcharge et la survenance du sinistre ;
- les dommages causés directement ou indirectement par une guerre, une invasion, des actes d'hostilité (que la guerre soit ou non déclarée), une guerre civile, une révolution et une mutinerie militaire ;
- les dommages résultant des effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation, de contamination provenant de transmutation d'atomes ou de radioactivité, ainsi que des effets de radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules nucléaires ;
- les dommages ou accidents causés lorsque le véhicule assuré a fait l'objet d'une mesure de réquisition civile ou militaire, en propriété ou en location, dès la prise en charge effective par l'autorité qui a pris la mesure de réquisition ;
- l'ensemble des frais exposés pour le sauvetage, le remorquage et le transport du véhicule assuré (y compris les frais d'entreposage provisoire) et les frais pour le démontage nécessaire à l'établissement du devis dépassant 500 EUR.

## 21. Est-ce que des franchises sont applicables ?

La franchise est le montant dont vous êtes redevable en cas de sinistre.

### Pour la garantie « dégâts au véhicule » (Casco) :

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 Leasys peut réclamer l'indemnisation de ce préjudice à un tiers, vous n'aurez pas besoin de verser de contribution personnelle pour ce sinistre.

### Franchise applicable en cas de consommation d'alcool :

S'il est prouvé en cas de sinistre, concernant les garanties bris de glaces, collision avec un animal errant et dégâts au véhicule, que le conducteur avait consommé des boissons alcoolisées, les franchises suivantes seront applicables :

- Une franchise de 2,5 % de la valeur à neuf avec un minimum de 250 EUR et un maximum de 620 EUR, s'il s'avère en cas de sinistre, que le conducteur du véhicule assuré, avait consommé des boissons alcoolisées en quantité telle que, en concordance avec la réglementation relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité civile en matière de véhicules automoteurs en vigueur, le taux d'alcool dans le sang était d'au moins 0,5 g par litre, ou présentait des signes manifestes d'influence de l'alcool ;
- Une franchise de 20 % du dommage avec un minimum de 620 EUR et un maximum de 2 500 EUR sans préjudice du recours contre le conducteur, s'il s'avère en cas de sinistre que le véhicule assuré était conduit par un conducteur autre que le preneur d'assurance, et dont le taux d'alcool dans le sang était d'au moins 1,2 g par litre ou ayant présenté des signes manifestes d'ivresse.
- Les franchises se cumuleront entre elles

## 22. Comment réagir en cas d'accident ?

Dans tous les cas, le détenteur doit immédiatement notifier Leasys de chaque sinistre par téléphone, et le confirmer par écrit endéans les 24 heures au moyen des formulaires digitaux disponibles sur le site internet de Leasys. En cas de présence de la police sur les lieux du sinistre, le détenteur fournira à Leasys le cas échéant le numéro du procès-verbal qui aurait été dressé.

Le détenteur doit fournir sans retard à Leasys tous renseignements utiles et véridiques et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue du sinistre. Le détenteur ou le conducteur doit prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir ou atténuer les conséquences du sinistre.

Le détenteur est obligé de suivre les instructions et consignes relatives à la réparation des dégâts. Si le détenteur ou le conducteur ne remplissent pas les obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour la Compagnie d'assurances, celle-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation à concurrence du préjudice qu'elle a subi. La Compagnie peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, le détenteur, ses ayants-droit ou le conducteur n'ont pas exécuté l'une de ces obligations.

Dans le cas d'un sinistre engageant la responsabilité du détenteur ou du conducteur envers des tiers, un « constat amiable d'accident automobile » devra dans tous les cas être rempli par les parties concernées par l'accident.

### **23. En cas de dégâts au véhicule, comment est organisée la réparation du véhicule ?**

Leasys et la LALUX décideront de manière autonome si un véhicule doit ou ne doit pas être réparé. Aucune réparation ne sera effectuée si le véhicule est techniquement irréparable ou si les frais de réparation sont disproportionnés par rapport à la valeur comptable et/ou par rapport à la durée restante du contrat de leasing (véhicule économiquement irréparable).

En cas de perte totale du véhicule (véhicule jugé irréparable ou volé), LALUX indemnisera la valeur comptable du véhicule au moment du sinistre. Dans ce cas, le droit d'utilisation prend fin.

Lorsqu'il y a lieu de réparer le véhicule, la réparation se fera à l'initiative de Leasys, qui décidera de mandater un expert et du choix du garage en charge des réparations.

Leasys en tant que propriétaire du véhicule sinistré, ensemble avec LALUX, ont seule qualité pour intervenir auprès de ou pour agir contre un tiers responsable et/ou son assureur, pour négocier, transiger ou pour agir en justice, aux fins d'une indemnisation du préjudice subi par Leasys.

Lorsque le Client aura également intérêt pour intervenir auprès de ou pour agir contre un tiers responsable et/ou son assureur, du fait d'un préjudice qui lui est spécifique et propre, le Client devra se concerter avec Leasys et LALUX en vue d'une intervention ou d'une action commune.

### **24. 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 par Leasys) devra donc être demandée au préalable à Leasys 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 11, e-mail : [first.lu@leasys.com](mailto:first.lu@leasys.com)) :

- La plaque d'immatriculation ;
- Le(s) pays où vous voyagerez ;
- La période de votre séjour ;
- L'adresse où Leasys 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.

Certaines destinations, bien que couvertes par l'assurance, peuvent faire l'objet d'un refus de la part de Leasys lorsqu'un risque particulier est identifié ou lorsque le réseau de réparateurs disponible sur place est insuffisant.

## **C. Entretiens et réparations mécaniques**

### **25. 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 Leasys qui adressera sa facture à Leasys. Vous ne pouvez pas choisir vous-même un garage sans avoir reçu l'autorisation de Leasys.

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

#### **26. 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.

#### **27. Dois-je payer les entretiens ou les réparations mécaniques moi-même ?**

Non, les garages partenaires de Leasys adressent la facture directement à Leasys Luxembourg SA., sous réserve d'approbation préalable des travaux de réparations/entretien par Leasys Luxembourg S.A.

#### **28. 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 Leasys ;
- Si vous faites appel à une autre entreprise que celle que Leasys 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**

#### **29. Quels pneus sont inclus dans mon offre Lease Plus ?**

Cela dépend de la formule choisie :

- Pour les Best Deals : Un nombre et un type (été/hiver/4 saisons) de pneus sont définis dans l'offre Best Deal.
- Pour les Lease Plus sur mesure (suivant devis garage) : Vous bénéficiez de pneus été et hiver, remplacés en fonction de leur usure normale, avec changements de pneus et stockage inclus.

#### **30. Comment et où puis-je faire remplacer et stocker mes pneus ?**

Le remplacement des pneus été/hiver ainsi que le stockage des pneus est inclus (dans la limite de ce qui est inclus dans le contrat – cf. point 28). Appelez le service FIRST, qui vous indiquera le prestataire le plus adapté pour votre changement de pneus. Le prestataire demandera l'accord de Leasys et adressera sa facture à Leasys.

#### **31. 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 3,5 mm et les pneus été dès 2,5 mm de profil restant.

Leasys 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.

## **E. Assistance routière**

#### **32. Par qui est assurée l'assistance routière ?**

L'assistance dépannage européenne est assurée par l'ACL (Automobile Club du Luxembourg).

Tout recours à un autre service de dépannage ne pourra être remboursé s'il engendre des frais.

**33. La voiture de remplacement est-elle incluse dans l'assistance routière ?**

Si votre véhicule est dépanné via l'assistance routière ACL suite à une panne technique ou un accident avec immobilisation du véhicule (pas de voyant orange – le véhicule ne doit plus pouvoir rouler), vous bénéficiez d'un véhicule de remplacement de leur part pour une durée maximale de 5 jours.

Au-delà des 5 jours, nous distinguons entre :

**Immobilisation pour cause de sinistres :**

Vous avez droit à un véhicule de remplacement de catégorie A/B gratuit pendant les réparations. Mais attention, vous devez passer par nos carrosseries agréées (Leasys vous orientera à réception de la déclaration de sinistre).

Aucune compensation financière n'est prévue si vous disposez d'un LeasePlus pour un véhicule de catégorie supérieure.

**Immobilisation pour raison technique :**

À l'issu de ces 5 jours, vous devez rendre le véhicule à l'ACL directement ou au garage où est immobilisé le véhicule (au Luxembourg). Au-delà des 5 jours, Leasys vous contactera et prendra le relais pour vous fournir un autre véhicule.

## F. Modification du contrat

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

Cela dépend de la formule choisie :

- Pour les Best Deals : Le loyer mensuel est fixé dès la signature du contrat et restera inchangé pendant toute la durée. Il n'existe pas de grille des loyers pour un Best Deal. Contrairement à l'offre Lease Plus sur mesure (suivant devis garage), il n'y a aucune possibilité d'adaptation en cours de contrat (ni durée, ni kilométrage). En cas de dépassement du kilométrage prévu, un surcoût par kilomètre sera appliqué, tel qu'indiqué dans votre offre Lease Plus. Ce montant est connu dès le départ, pour une transparence totale. Aucun remboursement n'est prévu si le forfait kilométrique n'est pas atteint.
- Pour les Lease Plus sur mesure (suivant devis garage) : Oui, c'est possible d'adapter le contrat Lease Plus. Dès le début de votre contrat, vous recevez une grille transparente des loyers qui vous permettra de connaître à l'avance le nouveau loyer en cas de modification de la durée et/ou du nombre de kilométrage. Toute adaptation du contrat donnera lieu à un recalcul des loyers avec effet rétroactif.

Prenons l'exemple de la modification de la consommation kilométrique :

Si le nombre réel de kilomètres parcourus au cours de ou à l'issu de votre contrat Lease Plus, vous fait passer dans un autre forfait, vous payez le tarif correspondant à ce forfait (voir question « 35. Comment lire la grille des loyers ? ») :

- Si vous passez à un forfait inférieur, Leasys 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.

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

- Pour les Best Deals : Le Contrat est conclu pour la durée déterminée suivant l'offre signée par les parties. Il commence à courir à la date de retrait du véhicule. Le montant refacturé au Client en cas de rupture anticipée correspond à la somme des loyers restant dus par rapport à la durée contractuellement signée. Pour une rupture intervenant avant 36 mois, le montant total d'une éventuelle prime écologique s'ajoutera à ces frais.
- Pour les Lease Plus sur mesure (suivant devis garage) : 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. Pour une rupture intervenant avant 36 mois, le montant total d'une éventuelle prime écologique s'ajoutera à ces frais.

**36. Comment lire la grille des loyers ?**

La grille des loyers, aussi appelée « Grid », est seulement disponible pour les Lease Plus sur mesure (suivant devis garage). Cette grille 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. 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.

<b>Grille des loyers</b>									
<b>Km annuel</b>	<b>12 mo.</b>	<b>18 mo.</b>	<b>24 mo.</b>	<b>30 mo.</b>	<b>36 mo.</b>	<b>42 mo.</b>	<b>48 mo.</b>	<b>54 mo.</b>	<b>60 mo.</b>
5.000	1.349,88	961,28	780,47	667,37	598,94	556,20	527,24	501,90	478,73
10.000	1.349,89	961,32	780,50	668,40	600,52	558,29	529,70	504,44	481,38
15.000	1.350,06	962,33	783,10	671,36	603,77	561,58	536,32	510,64	487,47
20.000	1.350,17	983,13	786,34	674,78	621,10	576,77	545,85	532,18	513,64
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	600,75	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 × 48 mois = EUR 25.743,36

Paiement réel (avec loyer adapté) : EUR 527,24 × 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**

Leasys 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 Leasys 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 × 12 mois = EUR 6.435,84

Loyer adapté : EUR 573,14 × 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 × 48 mois = EUR 25.743,36

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

Vous recevrez un remboursement de EUR 2.344,80 et paieriez 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 × 42 mois = EUR 22.525,44

Loyer adapté : EUR 561,58 × 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 × 6 mois = EUR 3.217,92

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

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

## G. Fin de contrat

### 37. 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
- Écrou antivol pour les roues (le cas échéant)
- Cable(s) de recharge
- Carnet d'entretien éventuel et les manuels d'utilisation

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 Leasys. Les accessoires placés à vos frais en cours de contrat doivent être enlevés avant la restitution (en veillant à ne pas laisser de traces ou dégâts).

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

- Roue de secours avec cric / pulvérisateur / pompe
- Couverture de protection pour l'espace de chargement
- Boule de remorque détachable
- Les repose-têtes
- Cable de recharge pour les véhicules électriques

### **38. 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.
- Effacer vos données personnelles de l'ordinateur de bord du véhicule.
- Si la voiture présente des dommages, signalez-les via le formulaire de déclaration de sinistre disponible sur le site [www.leasys.lu](http://www.leasys.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, mais un minimum de 50% de carburant est requis. Idem pour la recharge d'un véhicule électrique.
- 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.leasys.lu](http://www.leasys.lu).

### **39. Comment se passe la restitution de ma voiture ?**

Au moment de la restitution de la voiture, un inspecteur indépendant de la société Macadam ou tout autre inspecteur indépendant mandaté par Leasys 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.leasys.lu](http://www.leasys.lu), pour en savoir plus.

### **40. 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.

### **41. Que faire en cas de déménagement hors du Luxembourg ?**

En cas de déménagement à l'étranger, il est important d'en informer Leasys dans les plus brefs délais. Le contrat étant réservé aux résidents luxembourgeois, un changement de résidence principale hors du Luxembourg entraîne la résiliation de plein droit.

Dans ce cas, les frais de résiliation anticipée prévus au contrat seront appliqués.

## H. Contact

### 42. 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.spuerkeess.lu/leaseplus](http://www.spuerkeess.lu/leaseplus).

### 43. 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. Leasys est à votre disposition tous les jours ouvrables de 8 à 18h : +352 40 44 11 11 ou [first.lu@leasys.com](mailto:first.lu@leasys.com)

### 44. 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 24h/24, 7j/7.

Consultez la rubrique « E. Assistance routière » pour plus de détails concernant l'assistance routière incluse dans votre loyer Lease Plus.

### 45. Que faire en cas de sinistre ?

#### Sinistre avec un tiers :

- Remplir le constat européen d'accident et l'envoyer à Leasys dans les 24 heures.

Envoyez le constat européen de déclaration d'accident par e-mail à [assurance.lu@leasys.com](mailto:assurance.lu@leasys.com) dans les 24 heures ou par voie postale à Leasys 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 Leasys. Le formulaire est disponible sur le site [www.leasys.lu](http://www.leasys.lu).

#### Bon à savoir :

- Une fois le dossier de sinistre transmis, Leasys 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 Leasys. Leasys mettra gratuitement à votre disposition un véhicule de remplacement de catégorie B (pour les Best Deals et les Lease Plus sur mesure suivant devis garage).
- Tout dommage survenu au véhicule, même minime, doit être signalé à Leasys 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.
- Pour la garantie « dégâts au véhicule » (Casco) votre contrat prévoit une franchise de 2% de la valeur du véhicule et celle-ci est applicable par sinistre : un impact = un sinistre.

### 46. 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 Leasys via le formulaire de déclaration de sinistre, disponible sur le site [www.leasys.lu](http://www.leasys.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.

### 47. Comment adapter le contrat Lease Plus ?

Vous voulez adapter la durée ou le kilométrage de votre véhicule ? Appelez Leasys au 40 44 11 32 36 ou envoyez un e-mail à [customer@leaseplus.lu](mailto:customer@leaseplus.lu).

### 48. Où puis-je trouver les Conditions générales ?

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