



Guide explicatif concernant la reprise  
et l'évaluation des véhicules.

# Sommaire

## Principe gouvernant la reprise

- |  |   |
|--|---|
| 1. Conditions                                | 3 |
| – État du véhicule au moment de la reprise   |   |
| – Marques d'usage acceptables                |   |
| – Dommages antérieurs correctement rectifiés |   |
| – Marques d'usage inacceptables              |   |
| 2. Reprise/échange du véhicule               | 4 |
| – Consignes                                  |   |
| 3. Liste de contrôle                         | 5 |
| – Objets et composants du véhicule           |   |
| – Critères applicables à la reprise          |   |

## Catalogue/critères applicables aux dommages

- |   |    |
|---|----|
| 4. Critères d'évaluation  | 6  |
| – Carrosserie   | 6  |
| – Peinture  | 7  |
| – Pare-chocs, revêtement des pare-chocs et protection latérale    | 8  |
| – Parties vitrées et éclairage                                    | 9  |
| – Pneumatiques, jantes et enjoliveurs                             | 10 |
| – Habitacle   | 11 |
| – Dommages montage/démontage                                      | 12 |
| – Entretien, mécanique, système électrique et compartiment moteur | 13 |

# 1. Conditions

## État du véhicule au moment de la reprise

L'extérieur et l'intérieur du véhicule doivent être propres et l'habitacle ne doit comporter aucun objet personnel. Le véhicule doit être sec. L'examen doit se dérouler dans un atelier à l'abri des conditions météorologiques, soit à la lumière naturelle, soit avec un éclairage suffisant. Le véhicule doit être accessible de tous les côtés, et toutes les portes et volets doivent pouvoir s'ouvrir.

## Marques d'usage acceptables

Ces marques sont liées à l'utilisation générale, à l'âge du véhicule et à la distance parcourue; elles ne nuisent pas à l'apparence générale du véhicule. Aucun frais n'est facturé au client.

## Dommmages antérieurs correctement rectifiés

Il s'agit de dommages subis par le véhicule et qui ont été réparés correctement et dans les règles de l'art, par exemple suite à un accident. Ces dommages ne doivent plus être visibles, ou bien uniquement par un spécialiste, souvent seulement après avoir démonté les capotages.

## Marques d'usage inacceptables

Il s'agit de dommages qui nuisent à l'apparence du véhicule et/ou qui ont des répercussions techniques.



## 2. Reprise/échange du véhicule

Dans un souci de transparence et d'équité maximale lors de l'évaluation des dommages constatés, nous appliquons les directives des associations leaders. La procédure de reprise est simple, claire et impartiale. Fondée sur l'observation objective, son déroulement est transparent auprès de toutes les parties prenantes. Cette transparence est atteinte grâce à des étapes clairement définies et à l'établissement de normes qualité harmonisées. Ce guide explicatif constitue le fil conducteur de la reprise des véhicules.

### Consignes

- Établissez un protocole de reprise avec le garagiste. Par ailleurs, après la reprise, un expert automobile neutre et indépendant analyse l'état du véhicule. Vous trouverez dans ce guide explicatif des informations précises sur l'évaluation destinée à la reprise des véhicules.
- Signalez les dommages éventuels suffisamment à l'avance à votre assurance casco ou à Alphabet afin que les réparations puissent être réalisées avant la reprise du véhicule. Une fois le contrat d'assurance résilié, il n'est plus possible de déclarer un sinistre auprès de la compagnie d'assurance.



## 3. Liste de contrôle

Pour que la reprise et/ou l'échange de votre véhicule de fonction se déroule dans les meilleures conditions possibles, nous avons élaboré à votre intention une liste de contrôle. N'oubliez pas d'avertir Alphabet Fuhrparkmanagement (Schweiz) AG de la reprise du véhicule et/ou de prendre rendez-vous. Votre chargé de clientèle personnel se tient à votre disposition dans le cadre de cette démarche. Vous trouverez ses coordonnées sur notre site Internet [www.alphabet.ch](http://www.alphabet.ch).

### Les objets et composants suivants sont-ils présents dans le véhicule?

- Toutes les clés
- Carte grise du véhicule
- Documentation complète concernant le véhicule (carnet d'entretien rempli et manuel du conducteur)
- Télécommande du chauffage auxiliaire\*
- Pré-équipement pour téléphone portable\*
- Chargeur de CD \*
- Trousse à outils au complet
- Triangle de sécurité et trousse de premier secours
- Filet de séparation et plage arrière\*
- Coupe-vent avec housse de protection\*
- Dispositif d'attelage avec toutes les clés et la boule\*
- Roue de secours\*
- Pneus d'été/d'hiver\*
- Trousse anti-crevaision\*
- Tapis de sol
- Câble de charge

### Les critères suivants sont-ils respectés?

- Le véhicule peut-il rouler et être utilisé en toute sécurité?
- Reste-t-il suffisamment de carburant dans le réservoir (pour parcourir au moins 80 km)?
- Le niveau d'huile est-il adéquat?
- La hauteur de sculpture des pneumatiques montés sur le véhicule respecte-t-elle la limite légale?
- Tous les sinistres déclarés à l'assurance ont-ils été documentés et signalés?
- Toutes les inspections et les opérations d'entretien ont-elles été consignées dans le carnet d'entretien?
- Le jour de la reprise, l'intérieur et l'extérieur du véhicule sont-ils propres et en parfait état, du point de vue esthétique et technique?
- Tous les objets personnels (y compris le gilet de secours) ont-ils été enlevés du véhicule?
- La Fuel & Service Card a-t-elle été détruite?\*
- Le véhicule a-t-il été remis dans son état d'origine?

\* Uniquement sur les véhicules et/ou les équipements concernés.

## 4. Critères d'évaluation

### Carrosserie

#### Acceptable

- Des creux «mou» dans la carrosserie d'un diamètre de 20 mm maximum et d'une profondeur d'un mm maximum (maximum de deux creux par composant) qui n'obligent pas à repeindre la carrosserie. Ces creux doivent concerner au maximum deux composants



#### Inacceptable

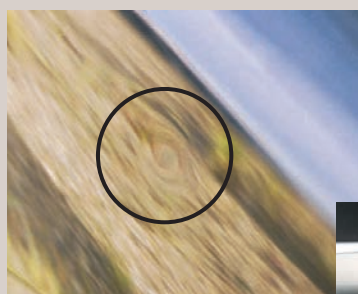
- Des creux «mou» dans la carrosserie d'un diamètre supérieur à 20 mm et/ou d'une profondeur supérieure à un mm
- Plus de deux creux par composant
- Creux anguleux qui obligent à repeindre la carrosserie
- Travaux de remise en état réalisés de manière inappropriée
- Dommages non réparés dus à un accident
- Apparition de rouille suite à un quelconque dommage



## Peinture

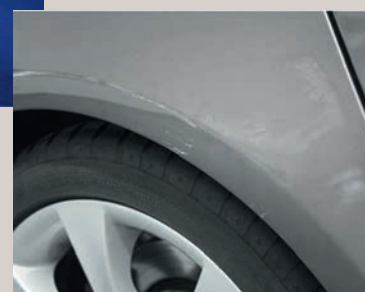
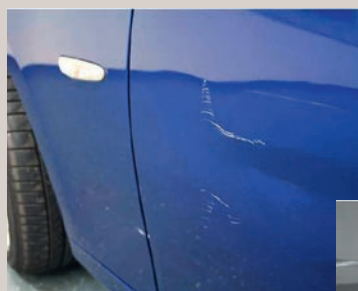
### Acceptable

- Peinture légèrement endommagée qui ne nécessite pas de repeindre la carrosserie, par exemple des rayures de surface qui disparaîtront au polissage
- Peinture légèrement ternie par les conditions climatiques
- Traces d'abrasion typiques des portiques de lavage
- Petits impacts de gravier, trois par  $\text{dm}^2$  maximum ( $10 \times 10 \text{ cm}$ )
- Légers impacts de gravier qui n'ont pas atteint la couche d'apprêt



### Inacceptable

- Rayures qui traversent la couche de finition (peinture transparente)
- Retouches ou améliorations apportées à la peinture qui ne correspondent pas à la norme qualité du fabricant, différences fondamentales de couleur ou couche plus épaisse, ou bien réparation réalisée de manière inappropriée
- Contaminations de la peinture (par ex. par attaques incrustées)
- Petits impacts de gravier de grosse épaisseur (plus de trois marques par  $\text{dm}^2$ )
- Peinture décollée, importants impacts de pierre et/ou impacts de pierre avec migration de rouille
- Feuilles imprimées ou auto-collants
- Peinture abîmée ou considérables différences de couleur résultant des feuilles imprimées ou des auto-collants



## Pare-chocs, revêtement des pare-chocs et protection latérale

### Acceptable

- Rayures ou traces d'abrasion légères sur la peinture (surtout sur les parties arrondies) qui n'ont pas atteint la couche d'apprêt et dont la longueur est inférieure à 50 mm
- Égratignures ou creux légers dans les parties en caoutchouc, qui ne nuisent pas à la solidité ou à l'apparence des composants



### Inacceptable

- Rayures ou traces d'abrasion sur la peinture qui ont atteint la couche d'apprêt et/ou dont la longueur est supérieure à 50 mm
- Égratignures ou creux dans les parties en caoutchouc qui nuisent à la solidité et/ou à l'apparence des composants
- Fragmentations, fissures
- Déformations à cause desquelles la précision d'ajustage n'est plus garantie

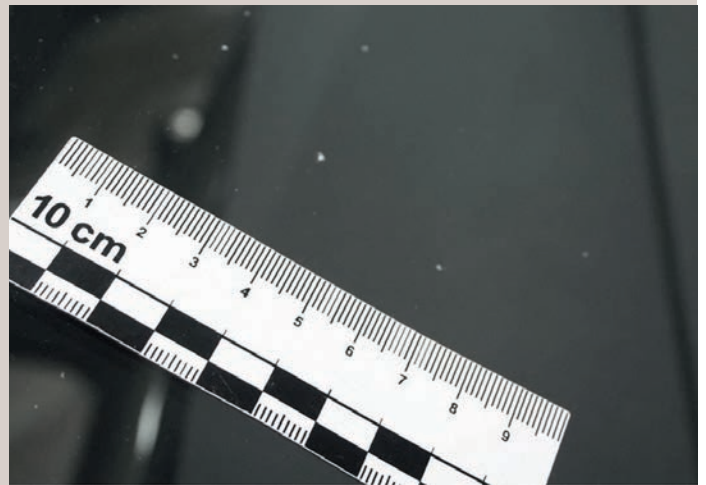




## Parties vitrées et éclairage

### Acceptable

- Minuscules impacts ou rayures de surface qui ne mettent pas en jeu la sécurité routière



### Inacceptable

- Impacts de gravier ou rayures qui ont cassé le verre
- Dommages qui mettent en jeu la sécurité routière
- Apparition de fragmentations ou de fissures
- Impacts de gravier ou éclats dans le champ de vision du conducteur
- Feux avant, feux arrière, clignotants ou feux de position et leurs boîtiers cassés ou non étanches



## Pneumatiques, jantes et enjoliveurs

### Acceptable

- La hauteur des sculptures résiduelles est (à l'endroit le plus défavorable) supérieure à la limite légale
- Légers signes d'érosion sur le flanc des pneus
- Légères rayures et légers signes d'érosion sur le rebord des jantes, d'une longueur maximale de 50 mm (sans atteindre le matériau de base)
- Éraflures sur les enjoliveurs jusqu'à 100 mm de long



### Inacceptable

- La hauteur des sculptures résiduelles est (à l'endroit le plus défavorable) inférieure à la limite légale
- Usure irrégulière des sculptures (mesure exigée)
- Plateaux de freinage, dents de scie, fissures, coupures
- Enlèvement visible de matière sur le flanc des pneus ou sur les jantes
- Fissures, déformations des jantes nuisant à la sécurité routière
- Fragmentations, fissures, enjoliveurs absents ou non d'origine
- Pneus/jantes non autorisés ou non enregistrés (taille, fabricant, indice, etc.)



## Intérieur

### Acceptable

- Légers signes d'usure liés à une utilisation conforme, usure normale des tapis de sol, revêtements de sol, rembourrages et revêtements comme les poignées de porte intérieures, les leviers de la colonne de direction, les organes de commande
- Légère décoloration due au soleil



### Inacceptable

- Trous dus à des brûlures
- Fissures, coupures, trous, fragmentations ou déformation des pièces moulées
- Ceintures ou dispositifs de verrouillage de sécurité endommagés
- Parties encrassées, décolorations
- Moisissure ou apparition d'odeur désagréable
- Équipements absents comme des appuis-tête, des couvercles, des rangées de sièges
- Joints de porte ou de trappe détachés ou cassés
- Rayures sur les écrans, par ex. sur les appareils radio et navigation
- Organes de commande en panne ou endommagés, comme les leviers de la colonne de direction, les boutons-poussoirs, les régulateurs rotatifs
- Odeur forte à l'intérieur (animaux, cigarettes, etc.)



## Dommmages montage/démontage

### Acceptable

- Perforations situées hors du champ de vision des occupants du véhicule, par ex. sous le tableau de bord



### Inacceptable

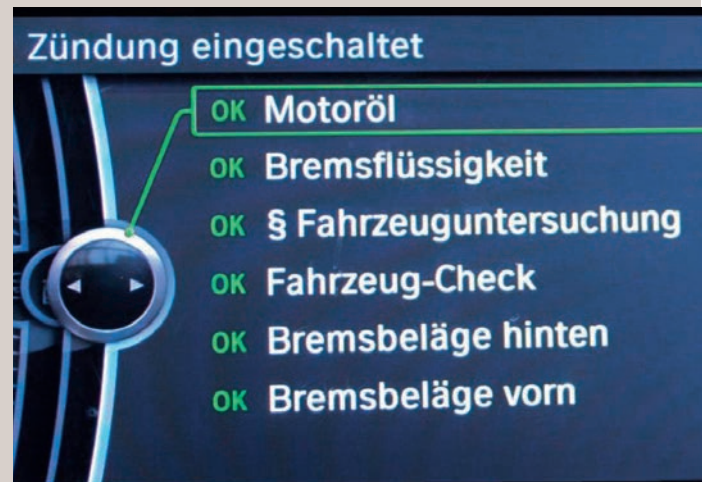
- Modifications apportées au véhicule et qui ne permettent pas de le remettre dans son état d'origine, par ex. des perforations dans des pièces de carrosserie
- Perforations situées dans le champ de vision des occupants du véhicule, par ex. sur le tableau de bord, la console centrale, le revêtement des portières
- Trous importants dus par exemple à l'encastrement de haut-parleurs dans les revêtements des portières ou dans la plage arrière
- Dommages dus à la pose ou au décollage d'auto-collants et d'inscriptions



## Entretien, mécanique, système électrique et compartiment moteur

### Acceptable

- Usure normale selon l'âge du véhicule et la distance parcourue, sans altérer la sécurité routière et l'aptitude à la conduite



### Inacceptable

- Travaux d'entretien sans justificatif (par ex. carnet d'entretien absent) ou en retard ainsi que les réparations qui en découlent; l'ensemble des dommages, carences ou usures excessives de la mécanique du véhicule (entraînement, direction, amortisseurs, paliers, freins, échappement, catalyseur, etc.)
- L'ensemble des dommages ou des carences qui ont un impact sur le contrôle technique du véhicule; l'ensemble des dommages, carences ou usures excessives du système électrique du véhicule (climatisation, radio, système de navigation etc.)
- Fuites continues ou goutte à goutte
- Bruits (de dysfonctionnement) manifestes provenant du compartiment moteur (moteur, engrenage, générateur, etc.)

