



Guide explicatif

Reprise et évaluation des véhicules utilitaires légers

Sommaire

Concept de reprise

1. Conditions	3
– État du véhicule lors de la reprise	
– Traces d'usure acceptables	
– Traces d'usure inacceptables	
2. Reprise / échange du véhicule	4

Catalogue des dommages / critères

3. Critères d'évaluation	5
– Peinture extérieure	5
– Calandre, pare-chocs, seuil de chargement	6
– Carrosserie, rétroviseurs extérieurs et pièces extérieures	7
– Vitrage et éclairage	8
– Jantes et pneus	9
– Intérieur	10
– Entretien, mécanique, système électrique et moteur	11
– Zone de chargement	12
– Bâche	13
– Articles fournis lors de la livraison et accessoires	14



1. Conditions

État du véhicule lors de la reprise

Le véhicule doit avoir fait l'objet d'un nettoyage extérieur et intérieur et l'habitacle ne doit plus contenir d'objets personnels. L'inspection du véhicule doit se faire à l'abri de toute influence météorologique, c'est-à-dire à la lumière du jour ou sous un éclairage suffisant sur le site de reprise. Le véhicule doit être sec. Aucun obstacle ne doit gêner l'accès autour du véhicule et les portes et les ouvertures de ce dernier doivent pouvoir être actionnées facilement.



Traces d'usure acceptables

Traces d'usure normale en lien avec l'âge et le kilométrage du véhicule sans impacts négatifs sur l'esthétique générale du véhicule. Les dommages pouvant être traités par polissage ou simple nettoyage ne sont pas facturés.



Traces d'usure inacceptables

Dommages qui ont un impact négatif sur l'esthétique générale du véhicule et/ou qui nuisent au fonctionnement de ce dernier. Les pièces manquantes ou les dommages qui nécessitent une réparation sont facturés.

2. Reprise / échange du véhicule

À des fins de transparence et d'équité lors de l'évaluation des dommages constatés, nous appliquons à la lettre les directives des principales associations. La procédure de reprise est à la fois simple, traçable et neutre. Sur la base d'une inspection objective, elle se déroule de manière transparente pour chacune des parties prenantes. Le présent guide explicatif est l'outil de base sur lequel repose la reprise de véhicules.

Remarques

- Élaborez en concertation avec le garagiste un procès-verbal de reprise. Vous en trouverez un modèle à l'adresse www.alphabet.com/fr-ch/telechargements.
- Par ailleurs, après la reprise, un état des lieux objectif du véhicule est réalisé par un expert automobile indépendant. Vous trouverez de plus amples informations sur l'évaluation du véhicule à partir de la page 8.
- Signalez les dommages éventuels suffisamment tôt à votre assurance ou à Alphabet afin que les réparations puissent avoir lieu avant la restitution. Après la désimmatriculation du véhicule, il ne sera plus possible de traiter le sinistre avec l'assureur.

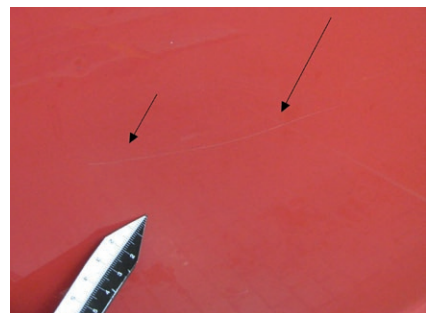


3. Critères d'évaluation

Peinture extérieure

✓ Acceptable

- Dommages modérés au niveau de la peinture ne nécessitant pas de remise en peinture, p. ex. rayures superficielles de la peinture qui peuvent être traitées par polissage
- Peinture légèrement ternie par les influences environnementales
- Traces d'abrasion typiques, comme celles résultant d'un passage à la station de lavage
- Légers impacts de pierre en faible quantité qui ne nuisent pas à l'esthétique générale du véhicule (jusqu'à trois impacts par décimètre carré [10 × 10 cm]) et qui ne laissent pas la couche de fond apparente
- Décoloration liée à l'âge du véhicule



✗ Inacceptable

- Rayures qui traversent la couche de finition (peinture transparente)
- Réparations non conformes: mises en peinture ultérieures ou retouches ne correspondant pas à la norme du constructeur et entraînant des disparités de couleurs notoires ou des différences d'épaisseur des couches
- Contaminations de la peinture (p. ex. corrosion)
- Peinture écaillée, gros impacts de pierre et / ou impacts de pierre avec corrosion par migration
- Films adhésifs avec inscriptions ou autocollants
- Peinture endommagée ou différences de couleur notoires résultant du retrait de films adhésifs avec inscriptions ou d'autocollants
- Gros impacts de pierre (laissant apparaître la couche de fond)
- Rouille superficielle



Calandre, pare-chocs, seuil de chargement

✓ Acceptable

- Rayures, éraflures et égratignures d'une longueur maximale de 5 cm pouvant être traitées par polissage mécanique
- Bosses d'une taille maximale de 2 cm, au maximum deux bosses par pare-chocs ou calandre
- Décoloration résultant d'influences extérieures, p. ex. conditions météorologiques
- Légères rayures au niveau du seuil de chargement
- Pour les pare-chocs non peints, des égratignures, des rayures et des éraflures d'une longueur maximale de 10 cm sont tolérées



✗ Inacceptable

- Calandre / pare-chocs brisé, fissuré ou déformé
- Peinture endommagée, rayures, éraflures et égratignures d'une longueur supérieure à 10 cm
- Pour les pare-chocs peints: tous les dommages dus à un choc, les rayures, les éraflures et les égratignures ne pouvant être traités par polissage mécanique
- Bosses de plus de 2 cm
- Présence de plus de deux bosses par calandre ou pare-chocs
- Dommages résultant d'une utilisation non conforme de produits chimiques



Carrosserie, rétroviseurs extérieurs et pièces extérieures

✓ Acceptable

- Bosses «souples» sur la carrosserie présentant un diamètre maximal de 2 cm, ne nécessitant pas une remise en peinture et ne nuisant pas considérablement à l'esthétique générale du véhicule
- Légères rayures ou légère usure de la peinture (souvent au niveau de l'arrondi) ne laissant pas apparaître le matériau de base et d'une longueur inférieure à 5 cm
- Légères égratignures ou bosses sur les parties en caoutchouc qui ne nuisent ni à la solidité ni à l'esthétique générale du véhicule
- Petites rayures sur les coques des rétroviseurs et sur le seuil de chargement



✗ Inacceptable

- Rayures ou usure de la peinture laissant apparaître le matériau de base et / ou d'une longueur supérieure à 5 cm
- Égratignures ou bosses sur les parties en caoutchouc qui nuisent à la solidité et / ou à l'esthétique générale du véhicule
- Brisures, fissures
- Déformations entraînant un défaut dans l'ajustement des pièces
- Déformations des pare-chocs ou de leurs fixations
- Bosses «souples» sur la carrosserie présentant un diamètre supérieur à 2 cm et / ou une profondeur supérieure à 1 mm
- Présence de plus de deux bosses par pièce
- Bosses anguleuses qui nécessitent une remise en peinture
- Travaux de remise en état exécutés de manière non conforme
- Dommages (résultant d'un accident) non réparés
- Dommages causés par des chutes de grêle / châtaignes



Vitrage et éclairage

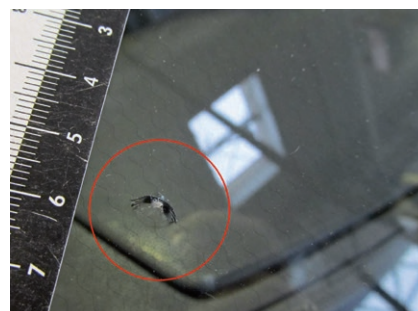
✓ Acceptable

- Léger impacts de pierre ou rayures en surface en faible quantité qui ne nuisent pas à la sécurité de conduite
- Impacts de pierre sur le pare-brise, dans la mesure où ils sont inférieurs à 5 mm et non situés dans le champ de vision du conducteur, ou égratignure d'un diamètre maximal de 1 cm
- Impacts de pierre sur la surface des phares avant, phares antibrouillard ou clignotants n'ayant pas entraîné de bris de verre et ne nuisant pas au fonctionnement de l'éclairage
- Petites vignettes sur le pare-brise requises par la loi



✗ Inacceptable

- Impacts de pierre ou rayures avec bris de verre
- Dommages nuisant à la sécurité de conduite
- Formation de bris ou de fissures
- Impacts de pierre ou fêlures dans le champ de vision du conducteur
- Bris ou non-étanchéité des phares, des feux arrière, des clignotants ou des lampes latérales et de leurs boîtiers
- Réparations non conformes



Jantes et pneus

✓ Acceptable

- Profondeur de profil restante (à l'endroit le plus défavorable) supérieure à la profondeur de profil minimale légale
- Légères éraflures sur les flancs des pneus
- Légères rayures et éraflures au niveau des rebords des jantes d'une longueur maximale de 5 cm
- Égratignures d'une longueur maximale de 10 cm au niveau des enjoliveurs
- Véhicule équipé de pneus d'hiver, roues d'été à disposition



✗ Inacceptable

- Profondeur de profil restante (à l'endroit le plus défavorable) inférieure à la profondeur de profil minimale légale
- Usure irrégulière des profils (mesure obligatoire)
- Ruptures, usure en dents de scie, fissures, entailles
- Déchirement manifeste de composants sur les flancs des pneus ou sur les jantes
- Fissures, déformations au niveau des jantes
- Brisures, fissures, enjoliveurs manquants
- Pneus ou jantes non autorisés ou non répertoriés (taille, constructeur, indexation, etc.)
- Porosité des pneus
- Enjoliveurs ou jantes cassés ou déformés



Intérieur

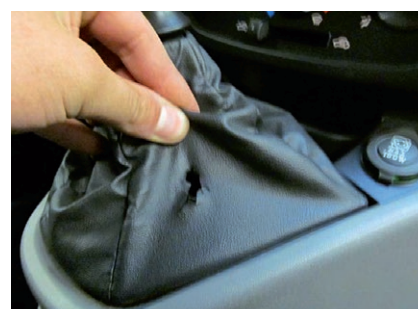
✓ Acceptable

- Légères traces d'usure résultant d'une utilisation conforme, usure normale des tapis de sol, des revêtements de sol, des éléments de rembourrage et de revêtement comme des poignées intérieures des portes, de la colonne de direction, des éléments de commande
- Légères salissures pouvant être traitées par nettoyage standard de l'habitacle
- Légère décoloration liée à la lumière du jour
- Petits trous en-dehors du champ de vision du conducteur



✗ Inacceptable

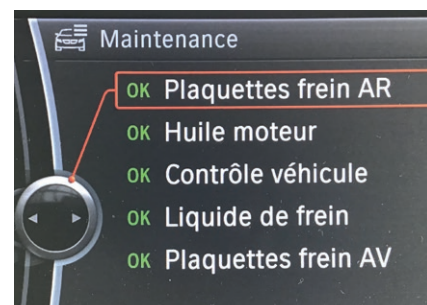
- Traces de brûlures
- Fissures, entailles, trous, bris ou déformations des pièces moulées
- Endommagement des ceintures ou des serrures de sécurité
- Salissures, décolorations
- Moisissures
- Pièces manquantes: appui-tête, couvercles de compartiments, rangées de sièges, accessoires fournis
- Fissures ou décollements des joints des portes et des ouvertures
- Rayures sur les écrans, p. ex. radio et système de navigation
- Éléments de commande ne fonctionnant plus ou endommagés, p. ex. colonne de direction, boutons poussoirs, boutons rotatifs
- Forte odeur dans l'habitacle (animaux, cigarettes)
- Trous dans le tableau de bord résultant du retrait d'appareils



Entretien, mécanique, système électrique et moteur

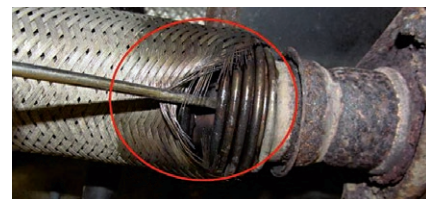
✓ Acceptable

- Usure normale en lien avec l'âge et le kilométrage du véhicule dans le respect de la sécurité de conduite et d'utilisation
- Faible traces d'huile, sans formation de goutte.



✗ Inacceptable

- Absence de traçabilité (p.ex. carnet d'entretien manquant) ou non-exécution des travaux de maintenance ou des réparations (résultant d'un manquement)
- Tous les dommages, y compris corrosion perforante, dysfonctionnement ou usure excessive de la mécanique du véhicule (moteur, système de direction, amortisseurs, paliers, freins, système d'échappement, catalyseur, etc.)
- Tous les dommages ou dysfonctionnements qui nuisent au fonctionnement du véhicule ou usure excessive des systèmes électriques du véhicule (climatisation, radio, navigation, etc.)
- Pièces des essieux, de la suspension et du châssis endommagées par les chocs
- Fuites (ruissèlement ou goutte à goutte)
- Bruits de fond ostentatoires des agrégats (p.ex. moteur, transmission, générateur, etc.)
- Toute notification d'erreur de l'électronique embarquée



Zone de chargement

✓ Acceptable

- Rayures, éraflures et déformations au niveau de la zone de chargement dès lors que le fonctionnement des portes et l'esthétique extérieure ne sont pas impactés
- Usures, bosses et irrégularités au niveau du seuil de chargement ou des parois de la zone de chargement dans la mesure où elles n'entravent pas l'utilisation de la zone et ne se voient pas de l'extérieur
- Installations supplémentaires dans le véhicule dans la mesure où elles ont fait l'objet d'une installation correcte et correspondent aux prescriptions du véhicule



✗ Inacceptable

- Déformations des passages de roues et signes manifestes d'un chargement non autorisé ou d'une sécurisation insuffisante des marchandises transportées
- Bosses, éraflures et rayures avec apparition de rouille
- Trous ou déformations graves au niveau du sol de la zone de chargement
- Habillage intérieur endommagé, bosselé ou déchiré limitant l'utilisation des portes, des vitres et des installations
- Déformation de parties de la carrosserie, des cloisons, des portes ou des vitres qui limitent l'utilisation de l'espace de chargement
- Dommages à l'intérieur de la zone de chargement visibles de l'extérieur
- Habillage intérieur / cloisons manquant/-es
- Fissures, trous ou parties manquantes au sol ou dans l'habillage de l'espace de chargement



Bâche

✓ Acceptable

- Légères rayures de surface
- Légers dommages liés aux influences de l'environnement
- Légères rayures au niveau du seuil de chargement en lien avec les activités de chargement et de déchargement
- Décoloration liée à l'âge de la bâche



✗ Inacceptable

- Fortes rayures laissant apparaître le textile de la bâche
- Films adhésifs avec inscriptions ou autocollants
- Dommages ou différences de couleur notoires résultant du retrait de films adhésifs avec inscriptions ou d'autocollants
- Forts dommages liés aux influences de l'environnement
- Déchirures dans la bâche
- Œillets ou crochets endommagés / manquants
- Réparations non conformes



Articles fournis lors de la livraison et accessoires

✓ Acceptable

- Tous les éléments installés et fournis conformément au justificatif / contenu de livraison doivent être restitués
- À l'adresse www.alphabet.com/fr-ch/telechargements, vous trouverez une liste de contrôle pour la restitution de véhicules



✗ Inacceptable

Pièces manquantes ou défectueuses fournies lors de la livraison, p. ex.:

- | | |
|---|--|
| – Clé du véhicule | – Triangle de signalisation |
| – Carte avec le code de la radio | – Tapis de sol |
| – Outillage de bord, cric, kit anti-crevaison | – Attelage de remorque (amovible) avec clé |
| – Télécommande radio | – Allume-cigare |
| – Système de navigation (écran, CD / DVD) | – Combinaison pneus / roues d'origine au départ usine |
| – Chargeur de CD | – Pneus d'hiver (si stipulés dans le contrat) |
| – Téléphone portable | – Installations et / ou installations spéciales fournies et bâches; les installations spéciales doivent être en état de fonctionnement |
| – Roue de secours | – Documents du véhicule / permis de circulation |
| – Carte de carburant | |
| – Carte d'entretien | |
| – Carnet d'entretien, mode d'emploi du véhicule | |
| – Trousse de secours | |

