



CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION

**Prestations de location longue durée (L.L.D.) de véhicules légers particuliers et
utilitaires légers ainsi que de prestations associées et annexes**

POUR LA FRANCE METROPOLITAINE (CORSE COMPRISE)

Accord cadre n°616866

SOMMAIRE

| | |
|---|----|
| ARTICLE PRELIMINAIRE - DEFINITION | 3 |
| ARTICLE 1. OBJET | 5 |
| ARTICLE 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS..... | 5 |
| ARTICLE 3. MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES | 5 |
| 3.1 Opérations préalables à la passation de commande : l'établissement d'un devis..... | 5 |
| 3.2 Confirmation du devis en commande..... | 6 |
| 3.3 Modification/annulation/résiliation de commandes..... | 6 |
| ARTICLE 4. PRIX | 7 |
| 4.1 Loyers | 7 |
| 4.2 Les prestations optionnelles et aménagements complémentaires | 7 |
| 4.3 Les prestations annexes/prestations à l'acte | 8 |
| 4.4 Bonus / Malus écologique | 8 |
| ARTICLE 5. CONTENU DES PRESTATIONS OPTIONNELLES..... | 8 |
| 5.1 Prestation de maintenance, entretien et assistance | 8 |
| 5.2 Mise à disposition d'un véhicule relai | 10 |
| 5.3 Prestations de fournitures et gestion des pneumatiques | 12 |
| 5.4 Le cas échéant, prestation de télématique embarquée | 13 |
| 5.5 Le cas échéant, prestation d'organisation de la solution accessoire et non exclusive d'auto-partage | 13 |
| 5.6 Assurance perte financière..... | 14 |
| 5.7 Forfait livraison – carburant / niveau de charge | 14 |
| 5.8 Lois de roulage | 14 |
| ARTICLE 6. MODALITE D'EXECUTION DES PRESTATIONS | 16 |
| 6.1 Obligations du prestataire..... | 16 |
| 6.2 Obligations de l'acheteur | 20 |
| 6.3 Restitution du véhicule | 22 |
| ARTICLE 7. MISE A DISPOSITION - VERIFICATION DES VEHICULES | 27 |
| 7.1 Délai de mise à disposition du véhicule à l'acheteur..... | 27 |
| 7.2 Vérification et prise en charge du véhicule..... | 27 |
| 7.3 Pénalités de retard | 27 |
| ARTICLE 8. PAIEMENT | 28 |
| ARTICLE 9. TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES..... | 28 |

ARTICLE PRELIMINAIRE - DEFINITION

Pour l'application des présentes Conditions Générales d'Exécution (CGE), les termes mentionnés ci-dessous sont définis comme suit :

| | |
|---|---|
| Acheteur | Désigne les personnes publiques et privées visées à l'article 1 ^{er} du décret n°85-801 du 30 juillet 1985 modifié. |
| Prestataire | Désigne la société ARVAL Fleet services, titulaire du marché public conclu par l'UGAP ayant pour objet la prestation de location de longue durée de véhicules légers particuliers et utilitaires ainsi que de prestations associées et annexes. |
| Prestations annexes | S'entendent comme les prestations non incluses dans le prix du loyer financier. |
| Prestations optionnelles | S'entendent comme les prestations annexes dont le choix et la souscription sont laissés à l'appréciation de l'acheteur. |
| Prestations associées | S'entendent comme les prestations incluses dans le prix du loyer financier. |
| Prestations à l'acte | S'entendent comme les prestations annexes facturées par opération. |
| Réparateur agréé | Désigne tout prestataire de service de réparation et d'entretien du véhicule agréé par le prestataire. |
| Commande acheteur | Désigne la commande de l'acheteur par référence à la cotation établie sur l'outil de tarification en ligne du prestataire. |
| Loi de roulage | Désigne les couples durée / kilomètres fixés à l'article 5.8.1 des présentes CGE. |
| Procès-verbal de restitution et de livraison | Le procès-verbal est un document constatant l'état du véhicule, établi en double exemplaire entre l'acheteur et le représentant du prestataire. |
| Dépassement kilométrique | Kilomètre constaté - kilomètre contractuel. |
| Fiche de renseignements | Désigne le document sous format xls que l'acheteur doit compléter exhaustivement et permettant d'accéder à l'offre de location longue durée |
| Grille de fluidité | Désigne le tableau comprenant l'ensemble des loyers financiers d'une commande au regard des variables que sont le nombre de kilomètres parcourus et la durée de location. |
| Assurance perte financière | A pour objet, en cas de perte totale du véhicule (vol ou encore destruction totale), de rembourser la différence entre la créance restant due pour solder la prestation de location et le règlement de l'assureur. |
| France métropolitaine | Désigne la France continentale et la Corse. |
| SESAMId | Syndicat des Entreprises des Services Automobiles en Location Longue Durée et des Mobilités. |

| | |
|--|---|
| Site sensible | Désigne tout site de l'acheteur sur lequel sont détenus des informations ou supports protégés et/ou dont tout ou partie du site est classé en zone protégée en raison de l'activité qui s'y exerce. Sur ce site, le prestataire prend les mesures de précaution, y compris dans les contrats de travail de ses préposés, tendant à assurer que les conditions d'exécution de la prestation ne mettent pas en cause la sûreté ou les intérêts essentiels de l'Etat. |
| Les informations ou supports protégés | Désignent tous les renseignements, procédés, objets, documents, données informatisées ou fichier intéressant la défense nationale ou autres informations classifiées qui font l'objet de mesures de protection destinées à restreindre leur diffusion dans les conditions prévues au code de la défense. |
| Zone protégée | Désigne les locaux et terrains clos d'un site de l'acheteur dans lesquels la libre circulation est interdite et qui sont délimités pour assurer la protection des installations, du matériel ou du secret des recherches, études ou fabrication. Ces zones sont créées par arrêté du ministre concerné. |
| Zone réservée | Désigne toute zone contenant des informations ou supports protégés classifiés au niveau secret défense. Ces zones sont créées à l'intérieur d'une zone protégée par l'autorité responsable de la détention d'informations classifiées. |

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Exécution (CGE) ont pour objet de préciser les conditions d'exécution des prestations de :

- **Location de longue durée de véhicules légers particuliers et utilitaires ainsi que de prestations associées et annexes.**

Ces prestations sont destinées à couvrir les besoins des acheteurs répartis dans tout département de la **France métropolitaine (Corse incluse)**.

ARTICLE 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont, dans l'ordre décroissant de priorité :

- La convention client et son annexe « *Fiche de renseignements* », signée entre l'UGAP et l'acheteur,
- La/les commande(s) de l'acheteur validée(s) en ligne sur le site Internet de cotation du prestataire dédié aux acheteurs,
- Le présent document « CGE » et ses annexes en vigueur à la date de signature par l'acheteur de la convention :
 - Annexe 1 – Définition de l'état standard du véhicule à la restitution au cours ou au terme de la prestation de location défini par le SESAMLLD
 - Annexe 2 : Processus de restitution
 - Annexe 3 : Frais annexes
- et de manière supplétive, les conditions générales de vente (C.G.V.) de l'UGAP, disponibles sur le site www.ugap.fr.

ARTICLE 3. MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES

Préalablement à la signature de la convention-client, le bénéficiaire doit compléter la fiche de renseignements et la transmettre à l'UGAP.

A la signature de la convention-client, l'UGAP transmet la fiche de renseignements au prestataire pour création des identifiants de première connexion à l'outil de cotation.

En effet, sur la base des informations indiquées dans la fiche de renseignement, le prestataire met à disposition de(s) administrateur(s) désigné(s) par l'acheteur un accès sécurisé à un site de devis et de commande en ligne.

L'acheteur s'authentifie directement sur le site du prestataire et accède à son univers individualisé. Cette connexion est sécurisée et propre à chaque acheteur.

L'acheteur accède à la base tarifaire en vigueur au moment de la réalisation du devis.

3.1 Opérations préalables à la passation de commande : l'établissement d'un devis

L'acheteur renseigne les éléments sur l'outil de devis et de commande en ligne permettant l'établissement du devis.

Ce devis mentionne, notamment, les informations suivantes :

- le véhicule sélectionné ;
- les options et équipements optionnels, le cas échéant ;
- le couple durée / kilométrage ;
- les prestations associées sélectionnées, le cas échéant ;
- le coût mensuel en HT ou TTC.

Le devis est valable pour une durée de trente (30) jours à compter de sa date d'émission.

En cas d'impossibilité objective et extérieure à la volonté du prestataire de fournir le véhicule ou le produit concerné par le devis, celui-ci est annulé.

Dans l'hypothèse où le taux d'intermédiation applicable à l'acheteur changerait en cours de période de validité du devis, il appartient à l'acheteur de réaliser un nouveau devis sur le site du prestataire en prenant compte de la mise à jour, suite à l'information transmise par l'UGAP.

3.2 Confirmation du devis en commande

Le devis est validé par l'acheteur sur le site du prestataire, et vaut commande d'achat. La commande de l'acheteur sur le site de devis et commande en ligne, emporte acceptation de la proposition financière de l'UGAP et, le cas échéant, validation de la proposition technique.

Lors de la validation du devis en commande, l'acheteur doit renseigner le numéro d'engagement juridique (N° d'EJ), ou lorsqu'il n'est pas concerné par le N° d'EJ, la référence de la commande ou tout autre code nécessaire à l'imputation de la commande et/ou le code service exécutant le cas échéant.

Lors de la saisie de la commande en ligne du véhicule, si aucun des deux (2) champs obligatoires n'est renseigné (N° d'EJ ou code service exécutant), le devis ne peut être confirmé en commande.

L'acheteur est responsable des données communiquées lors de la passation de commande sur le site du prestataire. Si le N° d'EJ n'est pas pluriannuel, il revient à l'acheteur d'informer le prestataire, dès qu'il en a connaissance, du nouveau N° d'EJ attribué à chaque nouvel exercice.

Suite à la confirmation du devis en commande, le prestataire envoie à l'acheteur, par voie dématérialisée, la confirmation de commande indiquant notamment les informations suivantes :

- la date de livraison prévisionnelle du véhicule,
- le type de véhicule (marque, modèle, finition),
- le couple durée / kilométrage,
- le n° de commande enregistré chez le prestataire,
- la date de la commande,
- le n° d'engagement juridique, le code service et/ou n° de commande de l'acheteur.

3.3 Modification/annulation/résiliation de commandes

Une commande peut être modifiée, annulée ou résiliée avant mise à disposition du véhicule sur demande de l'acheteur, totalement ou partiellement, dans les conditions ci-dessous :

- sans frais à la demande de l'acheteur sous réserve que l'annulation intervienne dans un délai de 10 (dix) jours calendaires à compter de la réception du bon de commande par le prestataire;
- avec frais d'indemnisation, à la charge de l'acheteur, lorsque la modification ou la résiliation est à son initiative au-delà de dix (10) jours calendaires à compter de la réception du bon de commande. Si la modification, la résiliation ou l'annulation d'un bon de commande est à l'initiative de l'acheteur, sans faute du prestataire, ce dernier peut remettre une demande de paiement précisant la somme à laquelle il prétend et donne tous les éléments de détermination de cette somme en joignant les pièces nécessaires à la justification du paiement. En tout état de cause, le montant correspondant ne peut être supérieur à trois (3)

mois de loyer T.T.C., loyer comprenant l'intégralité des prestations souscrites par l'acheteur, par bon de commande annulé. En outre, des frais d'annulation de commande correspondant au convoyage du véhicule et son stockage peuvent également faire l'objet d'une facturation à l'acheteur conformément aux stipulations mentionnées à l'annexe 3 des présentes CGE.

La modification, la résiliation ou l'annulation du bon de commande par l'acheteur sans faute du prestataire, prend effet à la date précisée dans la décision notifiée au prestataire, par tous moyens permettant de donner date certaine et adressée par l'acheteur au prestataire sur l'outil de réservation/tarification en ligne et également par email.

Si un litige imputable au prestataire, est à l'origine de la modification ou de l'annulation de la commande, les frais de convoyage du véhicule et de stockage en découlant sont à la charge du prestataire

ARTICLE 4. PRIX

4.1 Loyers

Les loyers sont des prix unitaires forfaitisés mensuels par loi de roulage et par véhicule exprimés en euros H.T. et en T.T.C.

Les prix de facturation sont ceux en vigueur au moment de la validation de commande sur le site du prestataire. Ils ne sont susceptibles d'aucune variation pendant toute la durée d'exécution de chaque commande sauf en cas de modification de la loi de roulage conformément à l'article 5.8.2 des présentes CGE, ainsi qu'en cas de modifications des éventuelles taxes fiscales ou autres, pour intégrer les modifications liées à la fiscalité applicable (notamment sur les bonus/malus, le montant du cheval fiscal, la taxe d'assurance perte financière).

Les prix des loyers comprennent les prestations associées et fournitures suivantes :

- la mise à disposition du véhicule ;
- le cas échéant, le service de gestion de flotte en ligne ;
- les frais de gestion et de mise en main du véhicule sur le lieu de livraison ;
- le cas échéant, l'assurance perte financière ;
- le forfait carburant /livraison ;
- la contribution économique territoriale (CET) ;
- le montant des droits et taxes relatif au certificat d'immatriculation ;
- le cas échéant, les frais d'immatriculation Etat ;
- les accessoires obligatoires (gilet, triangle...) ;
- le cas échéant, des frais de gestion du bonus écologique ou de la taxe relative au malus écologique.

4.2 Les prestations optionnelles et aménagements complémentaires

Les prix des prestations suivantes sont des prix unitaires forfaitisés mensuels exprimés en euros H.T. ou et T.T.C. :

- Le prix de la prestation de maintenance / entretien / assistance accompagnée, le cas échéant, de la gestion de flotte en ligne,
- Le prix de la prestation de mise à disposition d'un véhicule relai (de catégorie B, C ou utilitaire B4),
- Le prix de la prestation « fourniture et gestion des pneumatiques »,
- le prix de la prestation « télématique embarquée »,

- le prix de « l'autopartage »,
- le prix des aménagements complémentaires.

4.3 Les prestations annexes/prestations à l'acte

Les prix des prestations « double de clé », « duplicata de certificat d'immatriculation », « complément de carburant sur véhicule relai restitué sans plein » et « pneumatiques hors crédit alloué pour le couple durée/kilométrage » sont des prix nets unitaires exprimés en euros H.T. et en T.T.C. (liste non limitative).

4.4 Bonus / Malus écologique

Le bonus écologique est appliqué dans les conditions prévues par le décret 2014-1672 du 30 décembre 2014 aux articles D 251-1 et suivants du code de l'énergie et l'arrêté du 30 décembre 2014 instituant une aide à l'acquisition et à la location des véhicules peu polluants.

Les éventuelles « taxes » écologiques (malus) sont appliquées dans les conditions prévues à l'article 1011 bis du Code Général des Impôts.

Le prestataire prend en charge les démarches nécessaires au versement du bonus à l'acheteur selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur à la date de référence.

Le malus écologique, payé par le prestataire, est soit isolé du calcul des loyers soit intégré dans le montant des loyers selon la pratique du prestataire.

Dans l'hypothèse où le montant du bonus/malus devait être différent entre le moment de la commande et la date d'émission du certificat d'immatriculation, l'UGAP dispose d'un délai de trois (3) mois pour présenter sa créance rectificative à titre complémentaire accompagnée des éléments justificatifs appuyant sa demande, sous réserve de l'application de l'article 1011 bis du Code général des impôts modifiés.

ARTICLE 5. CONTENU DES PRESTATIONS OPTIONNELLES

5.1 Prestation de maintenance, entretien et assistance

L'acheteur choisit (ou non) de commander la prestation de maintenance/entretien/assistance des véhicules loués. Cependant, s'il choisit de commander cette dernière, il ne peut la commander que dans son intégralité (prestation de maintenance / entretien / assistance accompagnée le cas échéant, du service de gestion de flotte en ligne).

Si l'acheteur ne souscrit pas la prestation, il doit se conformer aux prescriptions du constructeur, contenues dans le carnet d'entretien du véhicule et à la destination du véhicule comme un bon père de famille.

L'UGAP et le prestataire se trouvent dégagés de toute responsabilité lorsque la défectuosité constatée tient au fait que l'acheteur a fait réparer ou entretenir le véhicule dans un atelier qui n'est pas un centre agréé disposant de la signalétique du constructeur et hors respect des préconisations du fabricant et/ou fournisseur. Dès lors, la garantie ne s'applique pas dans ce cas.

5.1.1 Contenu de la prestation de maintenance

Cette prestation comprend, au minimum, les interventions et services suivants :

- l'ensemble des opérations d'entretien périodique et de contrôles prévus par le constructeur dans le "carnet d'entretien" ;
- les mises à niveau de l'ensemble des fluides (huile, liquide de refroidissement, fluides hydrauliques divers) entre deux opérations de maintenance, d'entretien ou d'assistance ;
- l'entretien, le cas échéant, du système de conditionnement d'air ;
- le remplacement des organes de freinage, plaquettes, disques, garnitures, cylindres, tambours (selon véhicule) ;
- le remplacement éventuel de la courroie de distribution ;
- le remplacement d'éléments du dispositif d'échappement, dans le cas où la détérioration de cet équipement ne peut être imputée à un choc ;
- le remplacement des filtres à pollen d'habitacle ;
- le remplacement des ampoules de l'éclairage intérieur et de la signalisation extérieure ;
- le remplacement des raclettes d'essuie-glace usées, dans la limite des préconisations constructeur ;
- le remplacement de la batterie de démarrage ;
- le remplacement de tout fusible ;
- le remplacement éventuel du dispositif d'embrayage et/ou de la boîte de vitesses, dans le cas où la panne n'est pas imputable à l'acheteur ;
- d'une manière générale, les réparations consécutives à des pannes ou à une usure prématurée qui ne peuvent être imputées à l'acheteur ;
- le dépannage ou le remorquage du véhicule lorsque celui-ci ne peut être utilisé en conformité avec les prescriptions du Code de la route, ou sans induire un danger pour le conducteur ou les tiers, ainsi que l'hébergement et/ou le rapatriement du conducteur et de ses éventuels passagers ;
- le coût éventuel des contrôles techniques, en fonction de la réglementation en vigueur ;
- une assistance dépannage 7/7 jours.

5.1.2 Modalité d'intervention

L'acheteur prend rendez-vous auprès du réseau du prestataire ou son représentant à chacune des échéances fixées au carnet d'entretien du véhicule, ainsi que pour toute autre opération de « maintenance / entretien » en précisant que son véhicule est en Location Longue Durée chez Arval Fleet Services.

En cas d'intervention sur le véhicule en dehors des modalités convenues, l'acheteur ne peut demander la prise en charge *a posteriori* de ces dernières auprès du prestataire ou auprès de l'UGAP.

5.1.3 Organisation de la gestion d'assistance à la personne / poursuite du voyage

Si la prestation est souscrite par l'acheteur, en cas d'immobilisation du véhicule pendant plus de 24 heures, le prestataire propose à l'utilisateur une solution adaptée à sa situation. De ce fait, il prend en charge l'une des actions suivantes :

- l'hébergement : le prestataire fait l'avance des frais d'hôtel dans la limite de 150 euros TTC par nuit et par personne, dans la limite du nombre de places prévues sur la carte grise du véhicule et avec un maximum de 3 nuitées.

- le retour au domicile ou poursuite du voyage (prestation non cumulable avec la prestation hébergement) : le prestataire fait l'avance des frais d'acheminements de(des) acheteur(s) jusqu'à leur domicile ou leur destination initiale. Cet acheminement peut se faire sous 4 formes :

- en taxi ou équivalent dans la limite de 100 km,
- en train (2ème classe),

- en avion classe économique,
- la mise à disposition d'un véhicule de remplacement par application des conditions prévues pour les véhicules de remplacement,

- les frais de liaison : le prestataire organise la prise en charge d'un trajet en taxi pour effectuer la liaison garage/gare ; garage/aéroport ; garage/agence de location, garage/lieu d'hébergement...).

- la récupération du véhicule réparé par l'acheteur (ou son représentant) : le prestataire organise le transport de l'acheteur (ou son représentant) en taxi ou équivalent dans la limite de 100 km, en train (2ème classe), en avion en classe économique, ou en véhicule de remplacement et le cas échéant les frais de liaison (gare/garage-aéroport/garage-stations courte durée/garage).

Le prestataire peut, le cas échéant, sur demande de l'acheteur, organiser le convoyage du véhicule par un chauffeur ou par camion. Il organise également la prise en charge du convoyage du véhicule après réparation vers l'endroit fixé par l'acheteur (lieu de travail, domicile...). Les frais découlant de l'organisation et mise en œuvre du convoyage, sont à la charge de l'acheteur sur présentation d'un devis établi par le prestataire.

5.1.4 Exclusion de la prestation de maintenance / entretien / assistance

La prestation de maintenance / entretien / assistance ne couvre pas la réparation des défaillances causées par une négligence de l'acheteur ou un usage du véhicule non conforme à la notice d'utilisation du véhicule et aux conditions d'utilisation fixées aux présentes CGE.

De même, la prestation de maintenance / entretien / assistance ne comprend pas les interventions sur les aménagements complémentaires.

La couverture assistance / dépannage / remorquage ne couvre pas les interventions sur autoroutes. Lors du remorquage sur autoroute non pris en charge par l'organisme d'assistance lors du déclenchement, les frais de sortie d'autoroute (péages, remorquage...) sont à la charge exclusive de l'acheteur.

5.2 Mise à disposition d'un véhicule relai

Cette prestation ne peut être commandée que si l'acheteur a souscrit à la prestation optionnelle « maintenance / entretien / assistance accompagnée le cas échéant du service de gestion de flotte en ligne ».

5.2.1 Véhicule relai en cas de panne

En cas de panne du véhicule, lorsque ce dernier est immobilisé ou ne peut être utilisé sans danger par le conducteur ou les tiers, le prestataire met à disposition de l'acheteur suivant l'option retenue par ce dernier :

- soit un véhicule de catégorie B pendant la durée de la réparation, dans la limite de cinq (5) jours calendaires ;
- soit un véhicule de catégorie C pendant la durée de la réparation, dans la limite de cinq (5) jours calendaires ;
- soit un véhicule de catégorie B 4 (fourgonnette utilitaire) pendant la durée de la réparation, dans la limite de cinq (5) jours calendaires.

Le véhicule relai doit être restitué dans un délai de vingt-quatre (24) heures (hors samedi et dimanche) après que l'acheteur ait été informé de la disponibilité du véhicule principal. Le prestataire informe l'acheteur, par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception de l'information, de la mise à disposition du véhicule réparé et de son lieu de stationnement. Le délai court à compter de la réception de l'information.

5.2.2 Véhicule relai en cas d'opérations techniques supérieures à ½ journée

En cas d'opérations techniques nécessitant une immobilisation du véhicule supérieure à 4 (quatre) heures ouvrées (le barème de temps du constructeur sert de référence), le prestataire met à disposition de l'acheteur suivant l'option retenue par ce dernier :

- soit un véhicule de catégorie B pendant la durée de la réparation, dans la limite de cinq (5) jours calendaires ;
- soit un véhicule de catégorie C pendant la durée de la réparation, dans la limite de cinq (5) jours calendaires ;
- soit un véhicule de catégorie B 4 (fourgonnette utilitaire) pendant la durée de la réparation, dans la limite de cinq (5) jours calendaires.

Le véhicule relai doit être restitué dans un délai de vingt-quatre (24) heures (hors samedi et dimanche) après que l'acheteur ait été informé de la disponibilité du véhicule principal. Le prestataire informe l'acheteur par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception de l'information de la mise à disposition du véhicule réparé et de son lieu de stationnement. Le délai court à compter de la réception de l'information.

5.2.3 Véhicule relai en cas d'effraction ou d'accident

En cas d'effraction ou d'accident, lorsque le véhicule est immobilisé ou ne peut être utilisé sans danger par le conducteur ou les tiers, le prestataire met à disposition de l'acheteur suivant l'option retenue par ce dernier :

- soit un véhicule de catégorie B pendant la durée de la réparation, dans la limite de huit (8) jours calendaires ;
- soit un véhicule de catégorie C pendant la durée de la réparation, dans la limite de huit (8) jours calendaires ;
- soit un véhicule de catégorie B 4 (fourgonnette utilitaire) pendant la durée de la réparation, dans la limite de huit (8) jours calendaires.

Le véhicule relai doit être restitué dans un délai de vingt-quatre (24) heures (hors samedi et dimanche) après que l'acheteur ait été informé de la disponibilité du véhicule principal. Le prestataire informe l'acheteur par tout moyen permettant donner date certaine à la réception de l'information de la mise à disposition du véhicule réparé. Le délai court à compter de la réception de l'information.

La mise en place du véhicule de remplacement ne se substitue pas aux conditions spécifiques d'assurance de l'acheteur.

5.2.4 Véhicule relai en cas de vol, de destruction ou de mise en épave

En cas de vol, de destruction ou de mise en épave du véhicule, le prestataire met à disposition de l'acheteur, suivant l'option retenue par ce dernier :

- soit un véhicule de catégorie B pendant la durée de la réparation, dans la limite de trente (30) jours calendaires ;
- soit un véhicule de catégorie C pendant la durée de la réparation, dans la limite de trente (30) jours calendaires ;
- soit un véhicule de catégorie B 4 (fourgonnette utilitaire) pendant la durée de la réparation, dans la limite de trente (30) jours calendaires.

Le véhicule relai doit être restitué dans un délai de vingt-quatre (24) heures (hors samedi et dimanche) après que l'acheteur ait été informé de la disponibilité d'un nouveau véhicule principal. Le prestataire informe l'acheteur par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception de l'information de la mise à disposition du nouveau véhicule. Le délai court à compter de la réception de l'information.

La mise en place du véhicule de remplacement ne se substitue pas aux conditions spécifiques d'assurance de l'acheteur.

5.2.5 Dépassement de la durée contractuelle de mise à disposition d'un véhicule relai

En cas de dépassement de la durée contractuelle de mise à disposition du véhicule relai, l'UGAP facture toute journée supplémentaire (conformément à l'annexe 3).

5.2.6 Restitution du véhicule relai sans carburant ou endommagé

En cas de restitution d'un véhicule relai sans carburant ou complément de plein comparativement au niveau constaté lors de la prise en charge par l'acheteur dudit véhicule, l'UGAP facture le forfait figurant en annexe 3 aux présentes CGE.

Dans l'hypothèse où le véhicule relai est restitué endommagé, l'UGAP facture le montant des réparations des dommages constatés lors de la restitution et figurant sur le procès-verbal de restitution jusqu'à concurrence du montant de franchise figurant en annexe 3 aux présentes CGE.

L'acheteur doit restituer le véhicule relai dans un lieu convenu avec le prestataire en ayant procédé à la mise à niveau du réservoir carburant conformément au niveau constaté à la prise initiale du véhicule. A défaut, l'acheteur sera redevable des frais y afférents.

5.3 Prestations de fournitures et gestion des pneumatiques

Cette prestation ne peut être commandée que si l'acheteur a souscrit la prestation optionnelle « maintenance / entretien / assistance accompagnée du service de gestion de flotte en ligne ».

La prestation « fourniture et gestion des pneumatiques » consiste à provisionner un nombre de pneumatiques « tout temps » et/ou « hiver » (2 pneus tous les 25 000km), utilisables sur la durée de la loi de roulage à concurrence de la quantité souscrite.

5.3.1 Prestation pneumatiques

Prestation pneumatique « tout temps » :

Le prestataire prend en charge :

- la fourniture et la pose de la valve et du pneumatique ;
- la dépose, l'équilibrage et la pose de la roue ;
- la vérification éventuelle du parallélisme en cas d'usure anormale du pneumatique ;
- la réparation, la fourniture et la main d'œuvre du pneumatique en cas de crevaison ;
- le stockage des pneus, le cas échéant.

Prestation pneumatiques « hiver » :

Cette prestation comprend systématiquement une dépose/repose au printemps, et une autre à l'automne. Le prestataire prend en charge :

- la fourniture et la pose de la valve et du pneumatique ;
- la dépose, l'équilibrage et la pose de la roue ;

- la vérification éventuelle du parallélisme en cas d'usure anormale du pneumatique ;
- la réparation, la fourniture et la main d'œuvre du pneumatique en cas de crevaisson ;
- les opérations d'échange (limitées à une opération par an) ;
- le stockage des pneumatiques échangés, après identification de ces derniers.

5.3.2 Ajout de pneus (tout temps et/ou hiver) au-delà du forfait souscrit

Dans l'hypothèse où le crédit de pneus prévu serait épuisé (2 pneus tous les 25 000km), l'acheteur peut procéder à l'ajout de pneus selon le processus suivant.

1) Modalité

Accord de pneus supplémentaires sur validation écrite de l'acheteur se formalisant par une refacturation à l'acte en une seule fois.

2) Contenu de la prestation

Le prestataire prend en charge :

- la fourniture et la pose de la valve et du pneumatique ;
- la dépose, l'équilibrage et la pose de la roue ;
- la vérification éventuelle du parallélisme en cas d'usure anormale du pneumatique ;
- la réparation, la fourniture et la main d'œuvre du pneumatique en cas de crevaisson ;
- le stockage des pneus, le cas échéant.

5.4 Le cas échéant, prestation de télématique embarquée

La prestation de télématique embarquée permet de s'assurer de l'état de fonctionnement du véhicule et d'anticiper les incidents. Grâce aux boîtiers connectés aux systèmes d'information, le dispositif collecte notamment des informations sur l'état des différents organes (vérifications des niveaux des fluides, de la pression des pneus de la consommation moyenne, température, alertes mécaniques...).

La prestation peut être souscrite soit sur la base de boîtiers natifs (installation sur la chaîne de montage du constructeur) et activés à la demande de l'acheteur, soit par l'installation de boîtiers en accessoires.

Selon le type de prestation commandée, le prestataire accède aux différentes prestations proposées par le prestataire.

Le traitement des données peut être effectué par le prestataire et/ou l'acheteur selon le choix effectué par l'acheteur. Le cas échéant, le prestataire peut mettre à la disposition de l'acheteur un outil de gestion spécifique permettant de consolider les données.

Si l'intégration des données issues de la solution de télématique embarquée dans l'outil de gestion de l'acheteur engendre des frais de développement découlant des spécificités de l'acheteur, ces frais sont à la charge de l'acheteur.

L'interface d'intégration des données dans le logiciel de gestion est à la charge de l'acheteur.

5.5 Le cas échéant, prestation d'organisation de la solution accessoire et non exclusive d'auto-partage

L'auto-partage est une solution d'optimisation de véhicules en libre services au sein d'une même structure permettant l'usage successif par plusieurs utilisateurs par le biais d'un outil de réservation en ligne matérialisé par la mise à disposition de l'acheteur d'une plate-forme de gestion des disponibilités

et accréditations et suivi des prêts (historisation des affectations).

La pose de boîtier par le prestataire n'emporte pas gestion des données issues de ce(s) boîtier(s) et inversement. L'acheteur reste libre de recourir au prestataire pour la gestion des données issues du(des) boîtier(s).

Le traitement des données peut être effectué par le prestataire et/ou l'acheteur via l'outil de gestion, selon le choix effectué par l'acheteur.

5.6 Assurance perte financière

Lorsque le véhicule est déclaré économiquement irréparable ou volé, l'assureur rembourse généralement une indemnité égale à la « Valeur A Dire d'Expert » (VADE). Dans la plupart des cas, cette indemnité ne permet pas de solder le financement en LLD. La Perte Financière prend ainsi en charge le préjudice financier couvrant ainsi la différence entre la créance restant due pour solder la prestation de location et le règlement de l'assureur (VADE).

Les primes d'assurance sont prélevées en même temps que les loyers, sur la base d'un prix fixe valable pendant toute la durée de la location. En cas de modification de loi de roulage (durée/kilométrage), le montant est modifié en conséquence.

5.7 Forfait livraison – carburant / niveau de charge

Le véhicule loué est livré avec un minimum de carburant ou un minimum niveau de charge pour les véhicules électriques (témoin d'alerte non allumé).

5.8 Lois de roulage

5.8.1 Lois de roulage initiales

La prestation de location peut être conclue selon l'une des lois de roulages suivantes :

| Durée du contrat | Kilométrage sur la durée du contrat | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|-------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | 30 000 | 40 000 | 50 000 | 60 000 | 70 000 | 80 000 | 90 000 | 100 000 | 110 000 | 120 000 | 130 000 | 140 000 | 150 000 | 160 000 |
| 24 | | | | | | | | | | | | | | |
| 36 | | | | | | | | | | | | | | |
| 48 | | | | | | | | | | | | | | |
| 60 | | | | | | | | | | | | | | |
| 72 | | | | | | | | | | | | | | |

5.8.2 Changement de loi de roulage en cours d'exécution

L'acheteur ne peut modifier la loi de roulage lors de la première année de location. A compter de la deuxième année de location, l'acheteur peut modifier une fois par an, sans frais supplémentaire, la loi de roulage, à la hausse (dans la limite des 160 000 km tels qu'établis dans les présentes CGE et dans l'outil de tarification du prestataire) ou à la baisse (dans la limite des 30 000 km tels qu'établis dans les présentes CGE et dans l'outil de tarification du prestataire). Aucune modification de la loi de roulage ne peut intervenir le dernier mois contractuel de location sauf dans l'hypothèse d'une prolongation dans le temps de la loi de roulage supérieure à deux (2) mois dans la limite de la durée maximum de location de 72 mois. La modification de la loi de roulage prend effet dans un délai de 2 (deux) mois minimum après la validation de l'avenant aux conditions particulières proposé par le prestataire. Par le biais de cette grille, l'acheteur a la possibilité de visualiser le loyer en fonction de la loi de roulage.

Pour chaque loi de roulage, la grille de fluidité précise :

- le montant du loyer ;
- le prix du kilomètre supplémentaire.

La grille de fluidité est un tableau comprenant l'ensemble des loyers d'un véhicule au regard des variables que sont le nombre de kilomètres parcourus et la durée de location.

La grille de fluidité transmise à chaque commande comprend des pas kilométriques de 10 000 km et temporel de 12 mois.

La modification de la loi de roulage est effectuée en prenant pour référence la grille de fluidité présente, le cas échéant, dans l'outil de tarification en ligne ou transmise par le prestataire au plus tard lors de l'émission/validation du bon de commande sur l'outil de tarification en ligne.

Chaque grille de fluidité fait référence à une commande unique. Cette grille a une durée de validité égale à la durée de location du véhicule auquel elle est rattachée. Elle est établie en prenant pour tarification de départ celle qui a été réalisée par l'acheteur dans l'outil de tarification en ligne.

Toutefois, la grille peut être révisée en cas de modifications des éventuelles taxes fiscales ou autres.

La modification de la loi de roulage s'effectue de la manière suivante :

- Modification de la commande initiale avec un nouveau montant du loyer financier qui correspond au nouveau couple durée / kilométrage relevé dans la grille de fluidité. Le nombre de mensualité correspond à la durée de la commande modifiée moins le nombre de mois écoulés depuis la mise à disposition du véhicule ;
- L'acheteur peut demander une modification de sa loi de roulage **parmi les durées et les pas mentionnés** dans la grille de fluidité, sans toutefois pouvoir:
 - réduire la durée en deçà de 24 mois,
 - dépasser la durée contractuelle maximum prévue à la grille, à savoir 72 mois,
 - aller en-deçà de la loi de roulage minimum indiquée dans le tableau ci-dessus (article 5.8.1 « **Lois de roulage initiales** » des CGE ainsi que dans l'outil de tarification du Prestataire) à savoir 30 000 km,
 - dépasser le nombre de kilomètres maximum prévus à la grille de fluidité et dans le tableau ci-dessus (article 5.8.1 « **Lois de roulage initiales** » des CGE), à savoir 160 000 km.
- Facturation ou avoir suite à la modification de la loi de roulage initiale souscrite par l'acheteur.

5.8.3 Modalités de mise en œuvre de la modification de rythme contractuel (durée/km)

Sur demande de l'acheteur ou proposition du prestataire, ce dernier adresse une proposition de modification de loi de roulage, conformément à la grille de fluidité.

L'acheteur signifie son acceptation par tout moyen écrit pouvant donner date certaine et valant engagement auprès du prestataire, dans un délai raisonnable.

ARTICLE 6. MODALITE D'EXECUTION DES PRESTATIONS**6.1 Obligations du prestataire****6.1.1 Généralités**

Afin de gérer toute opération concernant directement l'acheteur (transmission de cartes d'extension de garantie, rappels techniques des véhicules, transmission des procès-verbaux d'infractions au code de la route ...) et, le cas échéant, l'exécution des prestations de maintenance, le prestataire prend en considération dans son système d'information les coordonnées de l'acheteur pour chaque véhicule. L'UGAP n'est pas destinataire de ces éléments.

6.1.2 Obligation d'information et de conseil

Le prestataire s'est engagé à informer l'acheteur de toute évolution législative et réglementaire ayant des répercussions sur les matériels et prestations associées.

En vertu de son obligation de conseil, le prestataire s'est engagé également à inciter, recommander et préconiser des solutions adaptées aux besoins de l'acheteur.

6.1.3 Dispositions relatives aux sites sensibles/protégés

Lorsque les prestations s'exercent au profit d'acheteurs détenant sur leur(s) site(s) des informations ou supports protégés et/ou dont tout ou partie de leur site est classé en zone protégée en raison de l'activité qui s'y exerce, le prestataire doit, en outre, respecter, les dispositions suivantes :

6.1.3.1. L'autorisation d'accès à une zone protégée

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, l'accès par le personnel du prestataire aux zones protégées en raison de l'activité qui s'y exerce est soumis à autorisation préalable.

Cette autorisation préalable peut-être délivrée à l'issue d'une enquête administrative pouvant donner lieu à la consultation de traitements automatisés de données personnelles.

L'acheteur informe le prestataire du classement de tout ou partie de son site en zone protégée, à l'occasion de la prise de contact.

L'acheteur informe le prestataire des modalités d'établissement des autorisations d'accès en zone protégée avant l'émission du bon de commande.

En cas de non-respect des stipulations figurant ci-dessus, le prestataire peut prétendre à une prolongation de délai pour le démarrage des prestations.

Le prestataire doit communiquer à l'acheteur, la liste des personnes susceptibles d'intervenir en zone(s) protégée(s), dans un délai minimum de 20 jours calendaires avant la date d'intervention.

Conformément à l'article L. 211-2 du code des relations entre le public et l'administration, le refus de l'autorisation est motivé par l'acheteur sauf lorsque la communication des motifs pourrait être de nature à porter atteinte à l'un des secrets ou intérêts protégés par les dispositions du a au f du 2° de l'article L.311-5 du code des relations entre le public et l'administration.

En cas de refus de l'autorisation préalable, le prestataire doit proposer à l'acheteur d'autres personnes jusqu'à acceptation de celles-ci. Ces dispositions particulières n'entraînent aucune modification du prix des prestations.

L'absence d'autorisation d'accès de l'ensemble des personnes devant intervenir sur ces zones le jour de l'intervention peut entraîner l'annulation du bon de commande pour faute du prestataire.

Concernant les contrats de travail du personnel, le prestataire s'est engagé à ce que les contrats de travail des personnes intervenant sur des sites acheteurs détenant des informations ou des supports classifiés, au sens de l'Instruction générale interministérielle n°1300 sur la protection du secret de la défense nationale, comportent une clause de protection du secret conforme à la clause type figurant en annexe de ladite Instruction.

6.1.3.2. Le contrôle élémentaire

Lorsque le personnel intervient en zone réservée et/ou dans des lieux classifiés, il doit en outre faire l'objet d'un contrôle élémentaire conformément aux dispositions de l'Instruction générale interministérielle n°1300 sur la protection du secret de la défense nationale susmentionnée.

6.1.3.3. Concernant la tenue vestimentaire du personnel

Le personnel du prestataire intervenant en zone réservée, doit porter un badge apparent avec sa photo.

6.1.3.4. Concernant la confidentialité

Lorsque le personnel du prestataire intervient sur des sites détenant des informations ou supports protégés classifiés, le prestataire doit, en outre respecter la présente clause de confidentialité :

Dans le cadre des dispositions légales et réglementaires en matière de protection du secret de la défense nationale, le prestataire s'est engagé auprès de l'UGAP à prendre toutes les mesures utiles pour assurer lors de l'exécution des prestations, la protection absolue des informations ou supports classifiés qui peuvent être détenus dans le service, au profit duquel les prestations sont exécutées ou dans tout autre lieu d'exécution.

Le prestataire a reconnu :

- Avoir notamment pris connaissance des articles 413-9 à 413-12 du code pénal et des dispositions de l'instruction générale interministérielle n°1300 sur la protection du secret de la défense nationale.
- Qu'il n'a pas à connaître ou détenir les informations couvertes par le secret de la défense nationale. Le prestataire reconnaît avoir fait signer par tous les personnels, appelés sous sa responsabilité à un titre quelconque à intervenir pour son compte pour exécuter les prestations, une déclaration individuelle par laquelle lesdits personnels attestent :
 - Avoir notamment pris connaissance des articles 413-9 à 413-12 du code pénal ;
 - Qu'ils n'ont pas, sous peine de poursuite pénale, à connaître ou détenir des informations couvertes par le secret de la défense nationale.

En outre, le prestataire s'est engagé à ce que seules les personnes ayant préalablement souscrit la déclaration précitée accèdent au lieu d'exécution des prestations.

Le prestataire s'est engagé à remettre à l'acheteur la ou les déclarations individuelles mentionnées ci-dessus avant tout accès du personnel concerné au lieu d'exécution des prestations.

Aucune dérogation aux prescriptions ci-dessus ne pourra être acceptée par l'acheteur ou exigée de lui, y compris en vue de pourvoir au remplacement inopiné, fortuit ou même urgent d'un personnel du prestataire.

Le non-respect ou l'inobservation par le prestataire de ces mesures de sécurité, même dans les cas où elles résultent d'une imprudence ou d'une négligence, est considéré comme une faute pouvant entraîner l'annulation du bon de commande pour faute du prestataire. Les frais en découlant sont à la charge de celui-ci.

6.1.4 Confidentialité et protection des données à caractère personnel

L'acheteur doit respecter toute disposition résultant :

- De la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- Du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil, du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;
- De la doctrine de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

La constitution d'une base de données comportant des données à caractère personnel et données administratives par l'acheteur concernant notamment les intervenants ou préposés du prestataire et/ou de ses sous-traitants, peut être rendue nécessaire par l'exécution des prestations.

A ce titre, et s'agissant des relations entre l'acheteur et le prestataire, il incombe à chacun de faire son affaire des formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

L'UGAP ne peut être tenu responsable de tout préjudice indirect résultant de l'inexécution de ces obligations.

6.1.5 Livraison/Mise à disposition du véhicule à l'acheteur

Le prestataire est tenu de mettre à la disposition de l'acheteur le véhicule loué en état neuf aux lieux et date fixés dans la confirmation de commande transmis par le prestataire sous forme dématérialisée.

La livraison/mise à disposition s'entend véhicule préparé, immatriculé et comprenant les documents suivants :

- documents légaux et papiers officiels,
- copie et / ou l'original du certificat d'immatriculation,
- carnet d'entretien et notice d'utilisation,
- le cas échéant, le code sécurité, anti-démarrage, clé et radio,
- une seconde clé (ou carte),
- le cas échéant, la carte d'accès aux services maintenance/entretien/assistance/pneumatique,
- le kit de sécurité,
- le cas échéant, la boîte d'ampoule.

Un complément financier lié au certificat d'immatriculation peut être facturé à l'acheteur en raison des évolutions des taxes fiscales entre la date de la commande et la date d'immatriculation du véhicule.

La signature du procès-verbal de livraison sans réserves par l'acheteur et le prestataire donnant date certaine de la prise en charge par l'acheteur du véhicule emporte le transfert de la garde juridique du bien à l'acheteur et le début de la facturation de la prestation de location.

En cas de réserve mineure, telle que l'absence d'accessoires amovibles (tapis de sol...), le procès-verbal de livraison peut être signé par l'acheteur qui en prononce l'admission. Dans ce cas, l'acheteur se rapproche du prestataire afin de lever cette réserve dans les meilleurs délais.

En cas de réserve majeure (non-conformité du véhicule présenté par rapport à celui commandé), le procès-verbal n'est pas signé par l'acheteur et le véhicule n'est pas admis. L'acheteur informe l'UGAP de la non-conformité du véhicule afin d'instruire le litige.

6.1.6 Transmission mensuelle des données techniques et financières du parc automobile

En vue d'une gestion optimale du parc automobile en location, le prestataire peut transmettre sur demande du bénéficiaire, par voie dématérialisée, des données techniques et financières notamment afin de lui permettre d'alimenter son logiciel de gestion de flotte de véhicules.

Les modalités de transmission des données techniques et financières ainsi que leur contenu sont établies d'un commun accord entre le bénéficiaire et le prestataire dans la limite des flux et des données existants et disponibles.

6.1.7 Mise en jeu de la garantie constructeur du véhicule

La mise en jeu de la garantie constructeur (à compter de la date de signature du procès-verbal de livraison) est sollicitée par l'acheteur du véhicule loué directement auprès du constructeur. Néanmoins, le prestataire intervient si nécessaire à la demande de l'acheteur

Le prestataire est tenu de garantir l'acheteur de tous vices, désordres ou malfaçons propres au véhicule loué qui l'empêcheraient de l'utiliser si ces vices, désordres ou malfaçons, n'étaient connus ni du prestataire, ni de l'acheteur lors de la mise à disposition.

6.1.8 Gestion des rappels constructeurs

Le prestataire transmet les rappels constructeurs directement à l'acheteur. L'acheteur est obligatoirement tenu de se conformer aux directives transmises.

6.1.9 Gestion des procès-verbaux d'infractions au Code de la route

Les articles L. 121-2 et L. 121-3 du Code de la route font peser sur le prestataire une présomption simple de responsabilité notamment pour les infractions à la réglementation sur le stationnement des véhicules et celles sur les vitesses maximales autorisées. En conséquence, si un conducteur commet une infraction, le prestataire est contraint :

- d'établir qu'il n'est pas l'auteur véritable de l'infraction,
- de communiquer les coordonnées du preneur concerné à l'Officier du Ministère Public, conformément aux dispositions de l'article 529-2 du Code de procédure pénal.

A réception des informations transmises par le prestataire, l'Administration édite l'avis de contravention et l'adresse à l'acheteur.

L'UGAP ne peut en aucun cas être le destinataire des avis de contravention pour les véhicules loués par les acheteurs et ne saurait subroger l'acheteur dans les démarches auprès de l'Autorité compétente émettrice de l'avis. L'acheteur reste responsable des avis de contravention émis.

L'acheteur est tenu d'acquitter l'ensemble des redevances de péages ainsi que toute amende pendant toute la durée de la location y compris en cas de non restitution du véhicule au terme de la loi de roulage. Il est responsable de toute infraction au Code de la route, aux règles de stationnement ou à toute autre loi ou règlement survenue pendant l'utilisation de ce dernier.

En cas de traitement par le prestataire des amendes, charges ou autres coûts incombant à l'acheteur, des frais administratifs lui seront facturés conformément à l'annexe 3 des présentes CGE.

6.1.10 Garantie de la batterie (véhicule électrique et hybride rechargeable)

L'acheteur bénéficie de la garantie contractuelle de la batterie.

Le prestataire met à la disposition de l'acheteur une batterie possédant une capacité de charge suffisante pour la durée de la location et son éventuelle prorogation.

La garantie de la batterie ne couvre pas :

- les éléments de la batterie ayant fait l'objet d'une transformation ainsi que les conséquences (dégradation, usure prématurée, altérations, etc.) de cette transformation sur les autres pièces de la batterie ou du véhicule électrique ou hybride rechargeable, ou sur les caractéristiques de celui-ci,
- les frais d'entretien engagés par l'établissement, conformément aux préconisations du constructeur,
- le remplacement des pièces du véhicule électrique ou hybride rechargeable soumises à une usure résultant de l'utilisation de la batterie et de son énergie cumulée.

L'UGAP et le prestataire se trouvent dégagés de toute responsabilité lorsque la défectuosité constatée tient au fait que l'acheteur a fait réparer ou entretenir le véhicule électrique ou hybride rechargeable dans un atelier qui n'est pas un centre agréé disposant de la signalétique du constructeur et hors respect des préconisations du fabricant et/ou fournisseur. Dès lors, la garantie ne s'applique pas dans ce cas.

6.2 Obligations de l'acheteur

En cas de non-respect des présentes CGE, l'acheteur sera tenu d'indemniser l'UGAP de tous dommages et intérêts ou de toutes dépenses que cette dernière pourrait subir du fait du manquement aux conditions énoncées dans le présent document.

En cas de demande de transfert d'un ou plusieurs véhicules d'une entité à une autre, l'acheteur dispose d'un délai de prévenance de 2 mois avant mise en place souhaitée.

Il lui appartient de transmettre l'ensemble des informations nécessaires aux formalités administratives à l'UGAP (lld@ugap.fr) et au prestataire par tout moyen permettant de donner date certaine.

En l'absence d'une donnée impérative au transfert (ex : N° d'engagement juridique, coordonnées de l'entité repreneuse...), le délai court à compter de la réception des derniers documents requis.

A compter de cette date, l'UGAP dispose d'un délai de 2 mois pour procéder au transfert. L'acheteur initial reste redevable des factures émises pendant ce délai de traitement.

6.2.1 Usage du véhicule

L'acheteur s'engage à utiliser le véhicule, conformément aux dispositions de l'article 1728 du Code civil. En outre, il s'oblige à conserver en bon état tous les documents de bord mentionné à l'article 6.1.4 des présentes CGE qu'il remplace à ses frais en cas de perte conformément aux stipulations tarifaires mentionnées en annexe 3 aux présentes CGE.

En outre, l'acheteur ne peut ni céder ni sous-louer ni se dessaisir en tout ou partie à quelque titre que ce soit.

L'acheteur doit impérativement se conformer à une **interdiction formelle de poser tout équipement non homologué par le constructeur ou de transformer le véhicule. A défaut**, l'acheteur s'acquitte auprès de l'UGAP d'une indemnité dont le montant s'élève à cinq mille (5 000) euros TTC.

Concernant les véhicules électriques et hybrides rechargeables : l'acheteur s'engage à se conformer aux prescriptions du constructeur du véhicule qui lui auront été remises lors de la livraison.

L'acheteur s'engage à respecter toutes les prescriptions relatives à la charge de la batterie (selon les modèles, charge standard, accélérée ou rapide) et à cet effet il déclare avoir bien noté que la charge doit être effectuée :

- sur des bornes de recharge publiques compatibles avec le véhicule électrique ou hybride rechargeable, ou après mise aux normes et compatibilité des installations privées et pose, par un électricien qualifié et habilité, sur un boîtier mural spécifique respectant les prescriptions du fabricant et/ou du constructeur du véhicule le cas échéant,
- ou utilisation pour charges occasionnelles du câble préconisé par le constructeur, en fonction des modèles de véhicule.

L'acheteur est responsable des conséquences d'une utilisation de la batterie non conforme à sa destination, aux dispositions légales et contractuelles; il en supporte les coûts et charges contractuelles et/ou légales.

L'acheteur s'engage à respecter le programme d'entretien du véhicule électrique ou hybride rechargeable dans lequel est intégrée la batterie et à ne pas intervenir sur la batterie par ses propres moyens ou par un réparateur non agréé.

6.2.2 Assurance du véhicule

L'acheteur s'engage à souscrire, pour toute la durée de la loi de roulage et, le cas échéant, jusqu'à la restitution du véhicule en cas de restitution au-delà de la durée figurant dans la loi de roulage, auprès d'une compagnie notoirement solvable, une police d'assurance pour le véhicule loué, couvrant les risques suivants :

- la responsabilité civile (en et hors circulation) illimitée pour les dommages causés aux tiers et au conducteur ;
- les dommages au véhicule loué, à la suite de tout accident, incendie, vol, bris de glace : à concurrence de la valeur de remplacement pour les véhicules de moins de six (6) mois, et de la valeur de remplacement moins un abattement de un (1)% par mois révolu pour les véhicules de plus de six (6) mois ;
- la défense, le recours et l'insolvabilité des tiers.

La police d'assurance comprend une clause expresse de délégation des indemnités au profit du prestataire en cas de destruction du véhicule, de vol ou d'incendie. Dès la déclaration des sinistres précités, l'acheteur doit impérativement informer son assureur que le propriétaire du véhicule est ARVAL Fleet services afin que ce dernier puisse encaisser directement de la part de l'assureur les montants liés aux dédommagements.

L'acheteur remet au prestataire, au moment du transfert de la garde du véhicule, une attestation délivrée par son assureur. Dès la réception de la police d'assurance définitive, il en fait parvenir obligatoirement un exemplaire au prestataire.

Lorsque l'acheteur est un service de l'Etat qui entend être son propre assureur, il produit une attestation certifiant qu'il est couvert pour les risques énumérés ci-dessus.

6.3 Restitution du véhicule

Dans le cadre d'une gestion optimale de son parc de véhicules, l'acheteur est tenu de suivre l'échéance de ses contrats de location, afin de restituer les véhicules au terme desdits contrats. En vue de respecter ces échéances, l'acheteur anticipe le renouvellement de son parc dans les 6 mois précédant le terme de ces contrats en contactant le prestataire.

6.3.1 Restitution au terme de la loi de roulage

1) Généralités

Au terme du délai contractuel de location, le véhicule doit être restitué, aux frais de l'acheteur, au centre de restitution du prestataire ou dans tout autre lieu désigné par ce dernier. Le véhicule doit être conforme à l'état standard de véhicule à sa restitution au cours ou au terme de la prestation de location, tel que défini par le Syndicat des Entreprises des Services Automobiles en LLD et des Mobilités (SESAMII-d-annexe 1 aux présentes CGE).

Une fois le rendez-vous pris auprès du centre de restitution pour la restitution du véhicule, l'acheteur prend rendez-vous avec l'expert agréé par ARVAL au 01 58 02 09 93 afin d'organiser la photo expertise **les mêmes jour et heure que la restitution**. Afin de restituer le véhicule au terme du délai contractuel de location, l'acheteur est tenu d'anticiper l'organisation de ce rendez-vous tripartite.

La restitution d'un véhicule électrique doit impérativement avoir lieu dans un atelier agréé « véhicule électrique » par le constructeur. Le véhicule devra être restitué avec la prise maréchal de charge et le cordon.

A l'arrivée du véhicule au centre de restitution désigné par le prestataire, le véhicule est examiné. L'examen du véhicule a lieu contradictoirement entre l'acheteur qui s'oblige à être présent ou à se faire représenter et le prestataire ou son représentant.

En outre, il est procédé contradictoirement au relevé kilométrique du véhicule. En cas de dépassement kilométrique, une tolérance de cinq (5) % est accordée à l'acheteur sans application de kilomètres supplémentaires.

Le procès-verbal de restitution est signé par l'acheteur ou son représentant conjointement avec le représentant du prestataire.

La date de restitution du véhicule, précisée sur le procès-verbal de restitution, détermine la date d'arrêt de la facturation, dès lors que la clé (ainsi que son double) du véhicule, le procès-verbal de restitution et, le cas échéant, l'original du certificat d'immatriculation (si ce dernier a été fourni à l'acheteur) ont bien été retournés à Arval Fleet Services.

A défaut de restitution des éléments ci-dessus, le loyer financier continue d'être facturé par l'UGAP en plus d'une indemnité mensuelle de 100€ HT jusqu'à réception du véhicule et/ou des documents manquants. Tous frais de remplacement en résultant seront intégralement facturés par l'UGAP sur la base des éléments financiers indiqués à l'annexe 3 aux présentes CGE.

Le véhicule ne peut être considéré comme restitué de façon conforme en cas d'opposition administrative à la cession du certificat d'immatriculation du véhicule pour des motifs comme des procès-verbaux de contraventions impayées ou une procédure pendante dite de « véhicule endommagé » telle que visée aux articles L.327-1 et suivants du Code de la route.

Dans ce cas, la date de restitution définitive prise en compte pour l'arrêt de la facturation correspond à la date à laquelle l'acheteur obtient la levée de tout obstacle juridique à la vente du véhicule par le prestataire.

2) Documents à remettre le jour de la restitution

La restitution ne peut être effective qu'à réception par le titulaire de la clé (ainsi que son double) du véhicule, du procès-verbal de restitution et, le cas échéant, de l'original du certificat d'immatriculation si ce dernier a été fourni à l'acheteur.

Le procès-verbal de restitution permet de donner date certaine à la restitution du véhicule et indique, notamment, le kilométrage du véhicule à cette date et le lieu de restitution du véhicule.

En outre, il revient à l'acheteur de restituer le certificat d'immatriculation lorsqu'il n'a pas été conservé par ARVAL (ou son duplicata), accompagné du procès-verbal dûment complété et signé par l'acheteur et le garage réceptionnaire, par voie postale par lettre recommandée avec AR au « service restitutions » du prestataire à l'adresse suivante :

| |
|--|
| <p>Service restitutions Arval Fleet Services 22 rue des Deux Gares 92564 Rueil Malmaison Cedex</p> |
|--|

Les éléments suivants doivent être restitués en même temps que le véhicule :

- La clé du véhicule et le(s) double(s) de clé,
- Le cas échéant, le second jeu du contacteur, de la télécommande coupe-circuit et GPS,
- Le cas échéant, les codes existants (radio, sécurité, clé ...),
- Le cas échéant, la clé Master,
- Le cas échéant, le certificat de tatouage,
- Et le câble électrique de recharge pour les véhicules électriques.

Le cas échéant, l'acheteur remet au prestataire également le(s) contrôle(s) technique(s) pour tout véhicule âgé de plus de quarante-huit (48) mois lorsque ce dernier n'a pas souscrit à la prestation de maintenance décrite à l'article 5.1 ci-dessus. Dans ce cas, le(s) contrôle(s) technique(s) reste(nt) à la charge de l'acheteur.

En cas de perte ou de non restitution de l'original du certificat d'immatriculation du véhicule dans le délai de dix (10) jours à compter de la restitution du véhicule, les frais de duplicata sont facturés à l'acheteur, à charge pour celui-ci d'apporter la preuve qu'il a procédé à la restitution conformément aux stipulations des présentes CGE. Les frais de duplicata de certificat d'immatriculation correspondent au montant d'émission du duplicata par l'autorité compétente (montant de 1 CV, montant variable selon les départements d'émission) et aux frais de gestion du prestataire.

3) Photo-expertise

Le jour convenu de restitution, le véhicule est photographié par un expert indépendant mandaté par **Arval Fleet Services** en présence de l'acheteur. Cette procédure garantit une appréciation objective des dommages mentionnés au procès-verbal de restitution, justifiant l'évaluation des frais de dépréciation.

A l'appui des photos réalisées, seuls les dommages constatés sur le procès-verbal, intervenant concomitamment, servent de base à l'évaluation par le prestataire des frais de dépréciation. Les

montants facturés sont issus de l'expertise réalisée sur le fondement de la constatation contradictoire avec l'acheteur, évalués par l'expert, missionné par le prestataire.

La photo-expertise sera mise à disposition sur le site Internet dédié (myarval.fr) et servira de base pour l'évaluation des frais de remise à l'état standard du véhicule visée dans le document du Syndicat des Entreprises des Services Automobiles en LLD et des Mobilités

4) Frais de dépréciation

Si le montant des frais de dépréciation n'excède pas le montant de tolérance (franchise de 150€ H.T. par véhicule), le prestataire en conserve la charge.

Dans le cas contraire, le prestataire facture à l'acheteur des frais de dépréciation, déduction faite du montant de franchise.

En cas de dommages non réparés pour lesquels l'acheteur est mis en cause, le prestataire se réserve le droit, lors de la restitution du véhicule, de facturer sur justificatifs l'intégralité des coûts liés aux frais de dépréciation dudit véhicule sans possibilité pour l'acheteur de faire jouer sa police d'assurance après la restitution.

5) Intervention d'un expert agréé, le cas échéant

En cas d'intervention d'un expert agréé pour quelque cause que ce soit à la demande du prestataire, le rapport de ce dernier fait foi dans les quinze (15) jours ouvrés suivant son dépôt.

En cas de contre-expertise demandée par l'acheteur, les frais engagés restent à la charge de l'acheteur qui aura missionné l'expert. Dans ce cas de figure, l'acheteur prend en charge directement l'ensemble des démarches administratives et financières, et ne saurait demander à l'UGAP d'y procéder en ses lieux et place.

6.3.2 Restitution anticipée du véhicule hors grille de fluidité (avant 24 mois)

En cas de restitution anticipée du véhicule par l'acheteur (restitution dans les 24 mois suivant le début de la location), l'acheteur en informe l'UGAP et le prestataire par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception de l'information au moins deux (2) mois avant la date choisie par ce dernier pour la restitution du véhicule.

Le prestataire a droit à une indemnité correspondant à 38% des loyers financiers restant dus auxquels s'ajoutent les kilomètres supplémentaires calculés au prorata temporis en cas de dépassement de la tolérance de 5%.

Exemple de calcul de prorata temporis sur la consommation kilométrique :

Commande souscrite : 36 mois / 80 000km

Loyer financier mensuel = 200€

Restitution à 18 mois avec 50 000km

Indemnité de restitution 38%

→ 18 mois restants à courir x 200€ = 3 600€

→ 3 600€ x 38% = 1 368€

Kilomètres supplémentaires :

Soit 80 000km / 36 mois = 2 222km par mois

Soit pour 18 mois = $2\,222 \times 18\text{mois} = 40\,000\text{km}$ (arrondis)

Si restitution avec 40 000km = aucune facturation

Si restitution avec 50 000km = dépassement de 10 000km (dépassement supérieur à 5%)

Facturation complémentaire = $10\,000\text{km} \times \text{coût du km supplémentaire (0.09cts)}$ soit 900€

Montant total de frais de rupture anticipée = $1\,368 + 900 = 2\,268\text{€}$.

Les loyers cessent d'être dus au jour de la restitution du véhicule et liquidés prorata temporis de la durée de mise à disposition et du kilométrage parcouru. En cas de dépassement kilométrique, une tolérance de cinq (5) % est accordée à l'acheteur sans application de kilomètre supplémentaire.

6.3.3 Restitution du véhicule avec un kilométrage supérieur au rythme mentionné à la grille de fluidité

Si le dépassement du kilométrage contractuel est inférieur ou égal à cinq (5) % au kilométrage le plus élevé de la grille de fluidité, aucune indemnité n'est due au prestataire.

Si le dépassement du kilométrage contractuel est supérieur à cinq (5) % au-delà de la grille de fluidité, l'acheteur doit une indemnité correspondant à la dépréciation supplémentaire proportionnelle du véhicule.

Celle-ci est calculée de façon suivante :

| |
|---|
| $\text{Indemnités} = \text{dépassement kilométrique} \times \text{coût kilométrique unitaire de référence}$ |
|---|

Dans laquelle :

- Dépassement kilométrique = kilométrage constaté – kilométrage contractuel.
- Coût kilométrique unitaire de référence = somme totale des loyers financiers / kilométrage contractuel.

Le prix du kilomètre supplémentaire figure sur le devis initial transmis par le prestataire.

6.3.4 Restitution anticipée dans la grille de fluidité

En cas de restitution anticipée du véhicule par l'acheteur, celui-ci en informe l'UGAP et le prestataire par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception de l'information au moins deux (2) mois avant la date choisie par ce dernier pour la restitution du véhicule.

En l'absence de modification de commande avant la restitution pour adaptation aux paramètres réels, la commande de location est liquidée par application des paramètres de la grille de fluidité avec application d'une tolérance de cinq (5) %.

Exemple :

Commande initiale souscrite : 36 mois / 80 000km
montant mensuel = 390€

Restitution à 24 mois et 54 000km
24 mois / 54 000km
Montant mensuel = 450€ (selon grille de fluidité)

L'acheteur a réglé : $390 \times 24 = 9\,360\text{€}$

Il aurait dû payer : $450 \times 24 = 10\,800\text{€}$

Soit une différence de 1.440€ qui devra être acquittée par l'acheteur

6.3.5 Restitution avec dépassement kilométrique et/ou dépassement de la durée contractuelle dans la grille de fluidité

En cas de restitution du véhicule avec dépassement kilométrique, la commande de location est liquidée par application des éléments figurant dans la grille de fluidité, avec application d'une tolérance de cinq (5) % pour le kilométrage.

6.3.6 Non prise de possession du véhicule par l'acheteur

En cas de non prise de possession du véhicule commandé par l'acheteur dans les soixante (60) jours suivant la mise à disposition par le prestataire et sans remise en cause de la conformité du véhicule à la commande, le véhicule est réputé rendu par anticipation. De ce fait, l'acheteur est soumis à une indemnité pour restitution anticipée du véhicule hors grille de fluidité (avant 24 mois) ainsi qu'aux frais de convoyage qui restent à sa charge.

6.3.7 Non restitution du véhicule par l'acheteur

Si l'acheteur ne restitue pas le véhicule loué au terme de la loi de roulage et/ou l'un des documents à restituer, il devra s'acquitter d'une somme égale à un loyer complet par mois de retard en plus de l'application d'une indemnité mensuelle de 100€ H.T. jusqu'à la restitution du véhicule ou du/des documents à restituer dans les conditions prévues dans les présentes CGE.

En cas de restitution avec possibilité d'application de la grille de fluidité, la commande est liquidée par application de cette dernière conformément à l'article « restitution avec dépassement kilométrique et/ou dépassement de la durée contractuelle dans la grille de fluidité » des présentes CGE.

En cas de restitution en dehors des paramètres de la grille de fluidité, les stipulations prévues à l'article « restitution du véhicule avec un kilométrage supérieur au rythme mentionné à la grille de fluidité » des présentes CGE s'appliquent.

ARTICLE 7. MISE A DISPOSITION - VERIFICATION DES VEHICULES**7.1 Délai de mise à disposition du véhicule à l'acheteur**

Le prestataire s'est engagé à mettre à disposition le véhicule, objet du bon de commande, à l'acheteur au point de livraison (concessionnaire / centre livreur) dans le délai prévisionnel indiqué dans la confirmation de commande.

Pour les véhicules aménagés, le délai de mise à disposition du véhicule est déterminé à la commande en accord avec le carrossier.

La mise à disposition s'entend véhicule préparé, immatriculé et comprenant l'ensemble des documents nécessaire à son utilisation (article 6.1.5 ci-dessus).

7.2 Vérification et prise en charge du véhicule

Les opérations de vérification sont effectuées et la décision de prise en charge est prononcée par l'acheteur.

La prise en charge du véhicule est constatée par la signature du procès-verbal de livraison émanant du prestataire comprenant toutes les informations requises pour y procéder.

En tout état de cause, la mise à la route du véhicule par l'acheteur vaut prise en charge de ce dernier. Aucune contestation ne pourra être formulée a posteriori, sauf en cas de vices cachés ou appel en garantie.

En cas d'ajournement ou de rejet du véhicule, l'acheteur en informe l'UGAP ainsi que le prestataire par tout moyen permettant d'attester la réception de l'information.

Une erreur de commande de la part de l'acheteur ne saurait être opposable à l'UGAP, ou au prestataire, ni recevable au titre de la non prise en charge du véhicule.

7.3 Pénalités de retard

Des pénalités peuvent être appliquées au prestataire en cas de retard de livraison du véhicule par rapport à la date de livraison figurant sur la confirmation de commande. Sur demande de l'acheteur, l'UGAP détermine le montant des pénalités à appliquer au prestataire.

Ces pénalités sont, le cas échéant, perçues par l'UGAP directement auprès du prestataire, puis reversées à l'acheteur. Le processus de reversement des pénalités de retard figure à l'article 10 des CGV de l'UGAP.

Ces pénalités peuvent cependant faire l'objet d'une exonération en faveur du prestataire, par application:

- D'une part, d'un dispositif contractuel « de performance » permettant au prestataire remplissant correctement certaines de ses obligations, de bénéficier d'une réduction de ses pénalités ;
- D'autre part, d'un seuil contractuel d'exonération des pénalités en dessous duquel, elles ne sont pas perçues.

ARTICLE 8. PAIEMENT

Le paiement des loyers (incluant, le cas échéant, les prestations associées) est exigible mensuellement, à terme échu.

Le paiement des prestations annexes/prestations à l'acte est facturé/liquidé ponctuellement sur la facture du mois.

L'UGAP adresse une facture mensuelle par véhicule reprenant les prestations, charges incidentes exécutées pendant la période écoulée. Les modalités de paiement sont celles définies à l'article 8 des conditions générales de vente (C.G.V.).

ARTICLE 9. TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations recueillies dans le cadre de la présente convention font l'objet de traitements informatiques par l'UGAP, responsable de traitement, aux fins d'assurer la gestion administrative des marchés.

Ces informations sont susceptibles de contenir des données permettant l'identification de personnes physiques et susceptibles de concerner l'identité, les données relatives aux moyens de paiement, les données relatives à la transaction, les données relatives aux règlements des factures.

Les traitements mis en œuvre peuvent avoir pour finalité : effectuer les opérations relatives à la gestion des clients (à savoir les contrats ; les commandes ; les livraisons ; les factures ; la comptabilité et en particulier la gestion des comptes clients ; un programme de fidélité au sein d'une entité ou plusieurs entités juridiques ; le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente ; la sélection de clients pour réaliser des études, sondages et tests produits), dans le périmètre décrit à l'article « Objet de la convention » et « Objet des présentes CGE ».

Ces données sont conservées durant toute la durée nécessaire à l'exécution de la présente convention et sont destinées exclusivement aux membres de l'équipe projet UGAP.

Conformément au règlement (UE) 2016/679 dit « Règlement général sur la protection des données », les personnes dont les données à caractère personnel sont collectées disposent d'un droit d'information, d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des informations qui les concernent ainsi qu'un droit de limitation du traitement et de ne pas faire l'objet d'une prise de décision individuelle automatisée (y compris le profilage). Ils peuvent également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement de ces données. L'exercice de ces droits peut être effectué auprès du Délégué à la protection des données via l'adresse suivante : donneespersonnelles@ugap.fr. Les personnes concernées disposent enfin d'un droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de leurs données à caractère personnel après leur mort.

Enfin, dans le cadre de l'exécution de la prestation du marché visé à l'article « Objet de la convention » et « Objet des présentes CGE », les stipulations énoncées ci-dessus ne font pas obstacle à ce que l'acheteur agisse en tant que responsable de traitement et le prestataire du marché en tant que sous-traitant au sens du RGPD. Il incombe à chacun de faire son affaire des formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

ANNEXE 1 – Définition de l'état standard du véhicule à la restitution au cours ou au terme du contrat de location défini par le SESAMId (Syndicat des Entreprises des Services Automobiles en LLD et des Mobilités)

Définition de l'état standard du véhicule à sa restitution au cours ou au terme du contrat de location :

- L'état du véhicule restitué doit permettre son inspection (être suffisamment propre).
- Le véhicule doit être en état de marche et conforme aux normes du constructeur.
- La sellerie et les garnitures intérieures (moquettes, surfaces de tableau de bord, revêtements de toit et de portières) doivent être en bon état, en tenant compte de l'âge et du kilométrage du véhicule.
- Les réparations doivent avoir été exécutées par des professionnels dans les règles de l'art.
- S'il est constaté que le véhicule a été accidenté, le loueur procède au contrôle de la qualité des réparations effectuées (châssis, tôlerie, peintures, organes remplacés).
- Tous les documents, clés ou télécommandes doivent être présents lors de la remise du véhicule. Tout élément manquant donne lieu à facturation.
- Les points suivants sont considérés ne pas correspondre à la définition de l'état standard du véhicule et donnent lieu à facturation :

1 - Carrosserie**1.1. Carrosserie et peinture**

- Les éraflures de plus de 30 mm qui ne peuvent pas être éliminées par un polissage.
- Les bosses de plus de 20 mm de diamètre (pièce de 1€) et/ou plus de 2 mm de profondeur, ou présentant une dégradation de la peinture.
- Les éraflures (sans rouille) inférieures à 30mm, si leur nombre est supérieur à 2 par élément de carrosserie.
- Les petites bosses (inférieures à 20 mm) si leur nombre est supérieur à 2 par élément de carrosserie.
- Les dépôts naturels/industriels/chimiques, objets étrangers et/ou autres formes de pollution qui rendent nécessaire une nouvelle projection de peinture.
- Les éclats visibles dus à des gravillons, en cas de dégradation de la peinture et corrosion de l'élément
- Toute bosse ou éraflure avec formation de rouille
- Les dégâts causés par la grêle.
- Les autocollants, marquages et peintures publicitaires (facturation à prévoir en cas de dépose faire par le prestataire).
- Les pièces défectueuses, cassées ou manquantes (par ex. calandres, pièces en plastique, feux anti-brouillard, essuie glaces, plaques d'immatriculation, logos de marques...).

- Les antennes ne doivent jamais être démontées.

1.2. Pare-chocs, baguettes et moulures de protection latérales

- Les baguettes et moulures de protection déformées, cassées, fendues ou mal fixées sur la carrosserie.
- Les pare-chocs déformés, cassés, fendus ou ayant des rayures de plus de 5 cm.
- L'écaillement de la peinture.

1.3. Rétroviseurs extérieurs

- Les rétroviseurs latéraux cassés (miroir ou corps) arrachés ou mal fixé ou présentant des rayures de plus de 30 mm sur la coque.
- Les mécanismes défectueux (électriques, lumineux...).

2 - Roues et pneumatiques

- L'absence d'enjoliveur d'origine, ou enjoliveur cassé.
- Les jantes qui ne sont pas conformes à celles fournies lors de la livraison du véhicule.
- Toute déformation visible d'une jante ou un enjoliveur cassé (par exemple pour avoir heurté un trottoir).
- Les rayures des jantes "aluminium" de plus de 30 mm de longueur et/ou de profondeur supérieure à 1 mm.
- Les pneumatiques différents des spécifications constructeur, ou différents de ceux fournis lors de la livraison du véhicule, étant entendu que les deux trains de pneumatiques doivent être équipés d'une monte strictement identique.
- Les entailles, déchirures et corps étrangers sur les flancs.
- Les pneumatiques dont la profondeur des rainures est inférieure ou égale à 5 mm, les mesures étant effectuées en 3 points différents (2 sur les extérieurs et un au centre).
- L'absence de roue de secours et/ou des dispositifs anti-crevaillon et de réparation d'origine, le cas échéant.
- L'absence des écrous et clés d'antivol, le cas échéant.
- Les pneus été non-restitués si le véhicule est restitué avec les pneus hiver, le cas échéant.

3 - Toutes surfaces vitrées, feux et équipements

- Toute surface vitrée cassée, fêlée ou rayée.
- Les dommages causés par des gravillons ou autres déformations situées dans le champ de vision.
- Les dommages causés par des gravillons ou autres déformations situées en dehors du champ de vision, si le nombre de dommages est supérieur à 2.

- La présence de fissures, rayures ou trous ou défaut d'étanchéité sur les feux de route ou feux anti-brouillard, influençant l'apparence du véhicule ou l'efficacité de l'éclairage (feux refusés aux tests de mise en circulation ou contrôle technique).
- Radar de recul cassé, endommagé ou manquant.
- Caméra de recul en panne ou cassée.
- Capteurs, radars et autres équipements en panne ou cassés.
- Altération de la réparation sur le pare-brise.

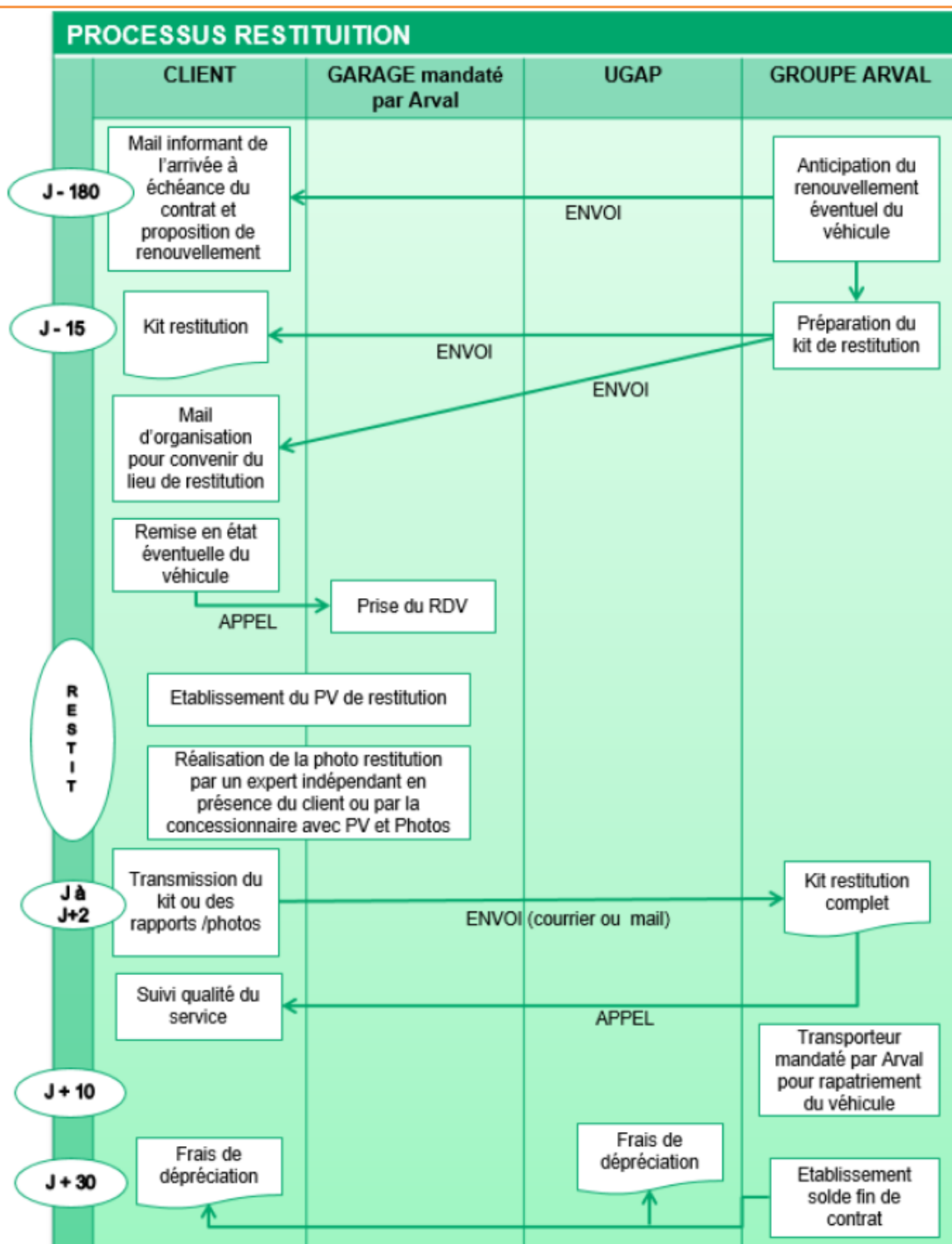
4 - Habitacle

- Les trous, déchirures ou éraflures des matériaux, quels qu'ils soient, à l'intérieur de la voiture. Les brûlures de cigarette.
- Les taches permanentes, quels que soit le matériau.
- L'habitacle sale nécessitant nettoyage ou réparation.
- Les trous et déchirures dans le revêtement du plancher ou du coffre ou du pavillon.
- La mauvaise odeur ou saleté persistante (par ex. de poils d'animaux...) nécessitant un nettoyage.
- Les trous de montage sur les éléments intérieurs.
- Les pièces défectueuses, cassées, détériorées ou manquantes.
- L'usure prononcée anormale du volant.
- Les boîtiers télématiques et autres équipements électroniques installés par le client doivent être démontés sans détérioration de même que tout autre aménagement éventuel.
- Les équipements ou aménagements d'origine ou installés par le loueur en panne ou présentant des détériorations esthétiques.
- Les données personnelles non supprimées des équipements électroniques.

5 - Documents et codes

- Documents légaux et papiers officiels.
- Certificat de contrôle à jour et valide.
- Certificat d'immatriculation, carnet d'entretien complété, notice d'utilisation.
- Codes sécurité, anti-démarrage, clé et radio.
- Au moins deux clés ou cartes livrées d'origine.
- Les télécommandes (portes, systèmes audio et vidéo).
- Les CD, DVD cartes SD et autres supports de navigation.

Annexe 2 : Processus de restitution



Annexe 3 : Frais annexes

| Informations complémentaires | Montant €HT |
|---|----------------|
| Véhicule relai : | |
| Journée supplémentaire catégorie B | 43 |
| Journée supplémentaire catégorie C | 49 |
| Journée supplémentaire catégorie B4 (fourgonnette utilitaire) | 47 |
| Rendu sans complément de plein ou mise à niveau initial (forfait maximum) | 100 |
| Franchise catégorie B | 800 |
| Franchise catégorie C | 1300 |
| Franchise catégorie B4 | 1300 |
| Frais de contre-expertise à la demande de l'acheteur | 108 |
| Remplacement documents de bord : | |
| Frais de gestion administratifs d'émission de duplicata de certificat d'immatriculation | 25 |
| Double de clé avec initialisation : | |
| Petite citadine et petite polyvalente (sauf hybride) | 250 |
| Autres catégories/segments | 300 |
| Frais de convoyage/rapatriement suite à annulation de commande - à l'acte | 260 |
| Frais de convoyage suite erreur d'adresse de livraison dûe à l'acheteur - trajet ≤ 400km – à l'acte | 300 |
| Frais de convoyage suite erreur d'adresse de livraison dûe à l'acheteur - trajet > 400km – à l'acte | 550 |