



GUIDE DU CONDUCTEUR

Toujours sur la bonne voie avec Vancia Mobility Lease



Notre relation passe avant tout

Vous allez prendre possession de votre nouvelle voiture? Félicitations! Vancia Mobility Lease a déjà tout préparé en coulisses pour que votre livraison se déroule le plus facilement possible. Mais notre engagement ne s'arrête pas là. En choisissant Vancia Mobility Lease, vous bénéficiez d'un accompagnement du premier au dernier kilomètre. Tout comme dans une relation : dans les bons moments, comme dans les mauvais.


Ce guide vous aide à y voir clair : que faire en cas de dégâts ou de panne, comment planifier l'entretien, que devez-vous savoir sur les contrôles techniques et les pneus?

Consultez toujours votre gestionnaire de flotte pour savoir quels services sont couverts par votre contrat de leasing. Ce guide contient, en effet, des informations sur tous nos services, mais il est possible que certains d'entre eux ne vous concernent pas.

La législation et nos procédures internes peuvent changer : certaines informations présentées dans ce guide peuvent donc également évoluer. À cet égard, la **version numérique de ce guide** est toujours à jour. Nous vous recommandons de la consulter via le code QR qui figure sur la pochette des documents de bord.

CONTACTEZ-NOUS

Notre équipe se fera un plaisir de vous aider.

 +32 56 34 57 81

 info@vancia.com

Table des matières



Accident et assurance

5

Bris de glace

Accident

Vol

Certificat d'assurance

Assistance dépannage

6

Entretien et réparations

7

Procédure

Véhicule de remplacement

Réparations

Contrôle

8

Quand se présenter au contrôle technique ?

Préparation

Après le contrôle technique

Pneus

9

Achat et remplacements

Pression et usure des pneus

ACCIDENT ET ASSURANCE



Cette procédure s'applique exclusivement aux contrats assortis d'une assurance Vancia Mobility Lease. Pour plus d'informations, vous pouvez nous contacter, consulter votre Car Policy ou contacter votre gestionnaire de flotte.

BRIS DE GLACE

Prenez rendez-vous chez un réparateur agréé. Le contact et la facturation se font directement avec Vancia Mobility Lease.

BELGIQUE		FRANCE	
Carglass	+32 78 78 12 31	Carglass	+33 171 39 19 36
Autoglass Clinic	+32 11 36 05 70	Speedy	+33 800 52 05 20

EN CAS D'ACCIDENT

Restez calme à tout moment. Vérifiez avant tout **s'il y a des blessés**. **Si oui, appelez d'abord le numéro d'urgence 112**. Veillez également à votre propre sécurité : enfiler votre gilet fluorescent et placez le triangle de signalisation.

Dégâts matériels

- » Prenez autant de photos que nécessaire pour bien illustrer les dommages et leur emplacement.
- » Remplissez toujours le constat d'accident, même si aucune autre partie n'est impliquée.

Dans les 24 heures :

- » Envoyez votre déclaration à notre service des sinistres. Remplissez, à cet effet, le formulaire de déclaration de sinistre sur notre site web. Scannez le code QR ci-dessous.
- » Nous passerons à l'action dès réception de votre déclaration via le formulaire.



ENVOYEZ VOTRE DÉCLARATION DE SINISTRE
SCANNEZ LE CODE QR OU RENDEZ-VOUS SUR [VANCIA.COM/](https://vancia.com/declaration-sinistre)
[DECLARATION-SINISTRE](https://vancia.com/declaration-sinistre) ET ENVOYEZ-NOUS LE FORMULAIRE
REPLI.

Vous avez d'autres questions ou des doutes concernant votre dossier de sinistre ? N'hésitez pas à nous contacter à l'adresse accident@vancia.com ou au numéro **+32 56 34 57 81**.

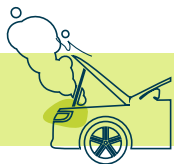
VOL

Envoyez le procès-verbal par e-mail à accident@vancia.com (mettez le gestionnaire de flotte en copie).

VOUS AVEZ PERDU VOTRE CERTIFICAT D'ASSURANCE ?

Demandez-en une copie par e-mail à l'adresse insurance@vancia.com.

ASSISTANCE DÉPANNAGE



Cette procédure s'applique exclusivement aux contrats assortis de l'assistance dépannage via Vancia Mobility Lease. Pour plus d'informations, vous pouvez nous contacter, consulter votre Car Policy ou contacter votre gestionnaire de flotte.

VAB VANCIA MOBILITY LEASE ASSISTANCE

Panne, crevaison ou incertitude quant à la sécurité de la poursuite de votre trajet? Faites appel à notre service d'assistance. Ne vous rendez pas au garage de votre propre initiative! Assistance de première ligne via **Vancia Mobility Assistance (VAB)**.

Restez calme, ne paniquez pas et soyez patient. Garez votre voiture en lieu sûr et suivez scrupuleusement notre procédure.

Après avoir garé votre véhicule en toute sécurité et pris les mesures de sécurité nécessaires (gilet fluorescent, triangle, etc.), contactez VAB 24/7. Vous trouverez le numéro dans le tableau ci-dessous. VAB s'efforcera de vous remettre sur la route en toute sécurité.

PLAQUE D'IMMATRICULATION BELGE		PLAQUE D'IMMATRICULATION FRANÇAISE	
Vancia Mobility Lease Assistance - VAB Belgium	+32 3 2 53 62 93	Vancia Mobility Lease Assistance - VAB France	+33 3 10 45 56 45

Redémarrage impossible sur place?

» La voiture est remorquée vers une centrale de pneus ou un garage agréé.

Après le remorquage

- » Nous organisons le transport vers votre destination.
- » Dans les 24 heures, vous recevrez un véhicule de remplacement pour 5 jours.
- » Contactez-nous ensuite pendant les heures de bureau (8 h-12 h et 13 h-17 h 30).

Ce qui précède ne s'applique pas à vous? Veuillez prendre rendez-vous en concertation avec Vancia Mobility Lease.

ENTRETIEN ET RÉPARATIONS



Cette procédure s'applique exclusivement aux contrats de leasing opérationnel et ne couvre pas les contrats de leasing financier. Pour plus d'informations, vous pouvez nous contacter, consulter votre Car Policy ou contacter votre gestionnaire de flotte.

PROCÉDURE

Renseignez-vous sur les exigences d'entretien auprès d'un concessionnaire agréé de la marque et planifiez votre entretien au moins 6 semaines ou 2 000 km à l'avance. Trouvez le concessionnaire le plus proche sur le site web national de la marque. Le premier paramètre atteint doit être respecté en bon père de famille. **Les retards peuvent causer des dommages au moteur et annuler la garantie, sous votre responsabilité en tant que conducteur.**

Premier rendez-vous chez le concessionnaire? Veuillez alors fournir les informations suivantes : voiture de leasing de Vancia Car Lease, kilométrage et certificat d'immatriculation.

Rendez-vous en France ou hors de Belgique?

Ajoutez également le document « [Prise en charge Vancia Mobility Lease](#) » (fourni dans la pochette de vos documents de bord).

Votre concessionnaire se charge de la communication et de la facturation avec Vancia Car Lease et contacte lui-même notre service technique en cas de questions ou de remarques.

VÉHICULE DE REMPLACEMENT

Aucun véhicule de remplacement n'est prévu pour les entretiens ou autres réparations effectués dans les 24 heures.

RÉPARATIONS

Si votre voiture a été remorquée ou est en réparation depuis plus de 24 heures, veuillez en informer le service technique aux coordonnées ci-dessous.

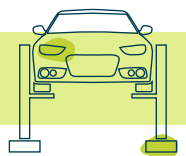
CONTACTEZ-NOUS

Notre équipe se fera un plaisir de vous aider.

+32 56 34 57 81

maintenance@vancia.com

CONTRÔLE



Votre voiture a moins de 4 ans et n'est pas équipée d'un crochet d'attelage? Vous ne trouverez alors pas encore de certificat de contrôle technique à bord. Si elle a, en revanche, plus de 4 ans et/ou est équipée d'un crochet d'attelage, un certificat de contrôle technique doit se trouver à bord. Des règles spécifiques s'appliquent aux véhicules utilitaires légers.

QUAND SE PRÉSENTER AU CONTRÔLE TECHNIQUE?

Voiture sans attelage

Votre voiture doit passer son premier contrôle technique dès qu'elle atteint l'âge de 4 ans. La date de première immatriculation figure sur le certificat d'immatriculation. Ajoutez-y 4 ans pour savoir quand votre voiture doit passer son premier contrôle technique.

Exemple : date de première immatriculation = 12/01/2023 --> premier contrôle technique au plus tard le 12/01/2027.

Voiture avec attelage

Vous trouverez alors un certificat de contrôle technique dans la pochette de vos documents de bord. Ce document indique la date du prochain contrôle technique. **Respectez toujours cette date** : en tant que conducteur, il vous incombe de faire contrôler votre voiture dans les délais.

Véhicules utilitaires légers

Les véhicules de cette catégorie doivent être contrôlés avant de prendre la route. Le véhicule doit ensuite être contrôlé tous les ans. La date limite du prochain contrôle technique est toujours mentionnée sur le certificat de contrôle technique.

PRÉPARATION

Prenez rendez-vous à temps auprès du centre de contrôle technique de votre choix, car les délais d'attente peuvent être longs. N'attendez pas de recevoir le rappel officiel : vérifiez régulièrement votre certificat de contrôle technique ou votre certificat d'immatriculation pour savoir quand le contrôle doit être effectué.

Documents à apporter au centre de contrôle technique :

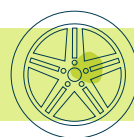
- » Certificat d'immatriculation (partie véhicule)
- » Attestation d'assurance valable
- » Certificat de conformité (le cas échéant)
- » Dernier certificat de contrôle technique (le cas échéant)
- » Rapport d'identification pour les utilitaires légers (le cas échéant)
- » Certificat GPL ou GNC (le cas échéant)

APRÈS LE CONTRÔLE

Après le contrôle, envoyez-nous le nouveau certificat de contrôle **dans les 24 heures**. Nous pourrons ainsi mettre votre dossier à jour immédiatement.

- » Envoyez un scan clair du certificat de contrôle complet à techcontrol@vancia.com.
- » Conservez toujours le certificat de contrôle technique original dans la voiture.
- » Vérifiez aussi la date prévue pour le prochain contrôle technique.

PNEUS



Cette procédure s'applique exclusivement aux contrats de leasing qui comprennent les pneus. Pour plus d'informations, vous pouvez nous contacter, consulter votre Car Policy ou contacter votre gestionnaire de flotte afin de savoir combien de pneus sont inclus dans votre contrat.

ACHAT ET REMPLACEMENTS

Trouvez la centrale de pneus agréée la plus proche grâce à l'aperçu ci-dessous.

BELGIQUE	FRANCE
VDC Tyre	Speedy
Forrez	BestDrive
Donckers	Eurotyre
Group Vandecasteele	SiliGom
TSE	Euromaster
	Eurofleet

Veillez communiquer les informations suivantes à la centrale de pneus lorsque vous prenez rendez-vous :

- » Véhicule de leasing, propriété de Vancia Car Lease
- » Plaque d'immatriculation, kilométrage exact et taille des pneus (voir illustration à la page 10)
- » Rendez-vous en France ou hors de Belgique? **Ajoutez le document « Prise en charge Vancia Mobility Lease » (fourni dans la pochette de vos documents de bord).**

Transport : En raison des coûts afférents, le transport des pneus ne peut être demandé que par votre gestionnaire de flotte.

Obligations 3PMSF : Dans certaines régions de France, d'Allemagne et du Luxembourg, les pneus portant le marquage 3PMSF sont obligatoires du 1er novembre au 31 mars. Contactez-nous pour plus d'informations.

PRESSIION ET USURE DES PNEUS

En votre qualité de conducteur, vous êtes tenu de vérifier régulièrement l'usure et la pression de vos pneus. Votre sécurité, votre assurance et la couverture pour le remplacement des pneus peuvent en dépendre.

Pression des pneus

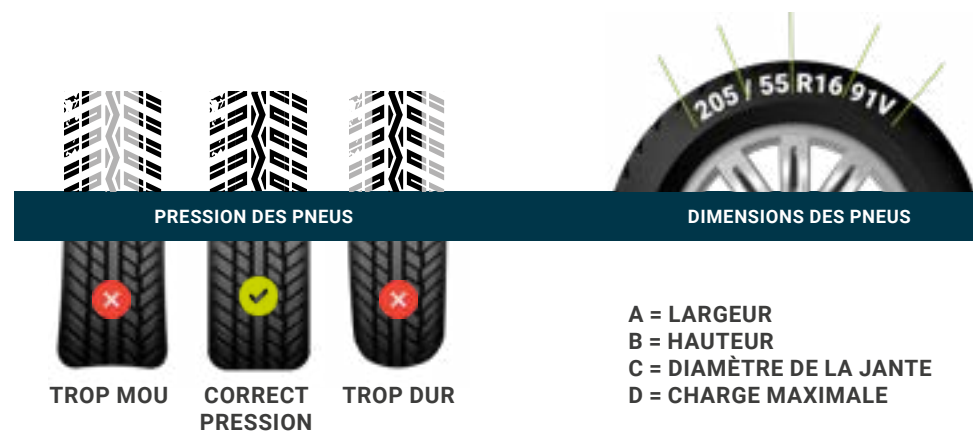
La pression recommandée est indiquée sur un autocollant apposé à l'intérieur de la portière conducteur.

Vérifier régulièrement la pression de vos pneus peut prolonger leur durée de vie et réduire la consommation de carburant.

Usure

La loi impose une profondeur minimale du profil de 1,6 mm. Observez les rainures de vos pneus : de petits blocs de caoutchouc y indiquent l'usure.

Si le profil arrive à leur hauteur, il est temps de changer de pneus.



CONTACTEZ-NOUS

Notre équipe se fera un plaisir de vous aider.

 +32 56 34 57 81

 maintenance@vancia.com (pneus/mécanique)
accident@vancia.com (bris de glace/carrosserie)



CONTACTS GÉNÉRAUX

Numéros d'urgence / numéros d'urgence

112

Urgences générales

Généralités / généralités

+32 56 34 57 81

+32 3 2 53 62 93

+33 3 10 45 56 45

maintenance@vancia.com

accident@vancia.com

delivery@vancia.com

sales@vancia.com

aanloopwagens@vancia.com

vcc@vancia.com

Vancia Mobility Lease

VAB Assistance - Plaque d'immatriculation
belge

VAB Assistance - Plaque d'immatriculation
française

Entretien, panne et pneus

Dégâts et assurances

Livraison de véhicules neufs

Service commercial

Gestion des véhicules d'attente

Vancia Car Center