



**M**OBILIZE  
**LEASE&CO**

**GUIDE CONDUCTEUR**

# ÉDITO

## **NOUS AVONS LE PLAISIR DE VOUS PARTAGER CE MÉMO CONDUCTEUR.**

Il a été créé pour vous accompagner tout au long du contrat de location de votre nouveau véhicule. Vous y trouverez toutes les réponses à vos questions depuis sa livraison jusqu'à sa restitution.

Ainsi, au travers de ce mémo, vous bénéficiez d'informations sur nos services et prestations ainsi que de conseils pratiques, utiles pour votre vie d'automobiliste. Nous vous invitons donc à en prendre connaissance.

Retrouvez toutes les informations utiles concernant vos prestations sur le site internet **[mobilize-leaseandco.fr](https://mobilize-leaseandco.fr)**

Nous vous souhaitons une bonne route à bord de votre nouveau véhicule.

**M**OBILIZE  
**LEASE&CO**

# SOMMAIRE

## CONSEILS

Les bons gestes du conducteur... **04**

Information Loi Montagne... **04**

## ASSISTANCE

Assistance et véhicule de remplacement... **05**

Autres services / Prévention risques routiers... **05**

## SINISTRES

Consignes... **06**

## ENTRETIEN & PNEUMATIQUES

La prestation Entretien... **07**

## CARBURANT

Comment utiliser votre carte carburant ?... **08**

Options et conseils utiles... **08**

## RESTITUTION

Préparer la restitution... **09**

Le jour de la restitution... **09**

Rapidité et transparence... **10**

## NUMÉROS UTILES

### ASSISTANCE 24H/24 ET 7J/7

**0 800 25 82 51** Service & appel gratuits

Depuis l'étranger : + **33 149 65 24 08**

### DÉCLARATION DE SINISTRES

Téléphone : 01 49 32 32 99

Adresse : **MOBILIZE Lease&Co** - Service Gestion des Sinistres

**API LPN 483 - 14, avenue du Pavé Neuf 93168 NOISY LE GRAND Cedex**

### CONTACT UTILE FIN DE CONTRAT

**0 800 100 557** Service & appel gratuits

[findecontrat.leaseandco@mobilize-fs.com](mailto:findecontrat.leaseandco@mobilize-fs.com)



# LES BONS GESTES DU CONDUCTEUR

## 10 GESTES POUR CONTRIBUER À PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT ET POUR DEVENIR UN CONDUCTEUR ÉCO-CITOYEN\*.

1. Entretenez régulièrement votre véhicule
2. Contrôlez la pression de vos pneus chaque mois
3. Ne chargez pas inutilement votre véhicule
4. Fermez les vitres, en particulier à une vitesse élevée et enlevez la galerie vide du toit
5. Limitez l'usage de la climatisation
6. Ne laissez pas tourner votre moteur inutilement
7. Réduisez votre allure
8. Choisissez le rapport de vitesse le mieux adapté
9. Efforcez-vous d'anticiper
10. Optimisez vos modes de déplacement

\* Source site : ECF j'éco conduis [ecf-jecoconduis.fr](http://ecf-jecoconduis.fr)

## CONSEILS

### INFORMATION LOI MONTAGNE

Pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive, entre le 1<sup>er</sup> novembre et le 31 mars, il est obligatoire d'équiper son véhicule en pneus hiver ou de détenir des chaînes ou chaussettes à neige, dans certaines communes des massifs montagneux, soit pour 34 départements concernés [Liste des communes](#)

Cette réglementation a pour objectif de renforcer la sécurité des usagers et d'éviter les situations de blocage en région montagneuse. Pour la saison hivernale 2023-2024, le Gouvernement prolonge l'approche pédagogique et aucune sanction ne sera appliquée.

### Les panneaux de signalisation

Une signalisation indique aux usagers de la route, l'entrée dans une zone où les obligations d'équipements s'appliquent. Un panneau précise la période hivernale, afin de rappeler aux usagers que ces obligations ne s'appliquent que du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars.



### Les équipements reconnus pour les voitures et véhicules utilitaires légers (M1, N1)

Il faut au choix, ou détenir au moins 2 chaînes (ou autres dispositifs antidérapants amovibles équivalents), ou équiper son véhicule avec au moins 4 pneumatiques hiver, montés sur au moins 2 roues de chaque essieu.

- Les dispositifs antidérapants amovibles. Chaînes métalliques et « chaînes textiles » communément appelées « chaussettes à neige ». Il en faut au moins deux, pour équiper les roues motrices.
- Les pneus hiver. Pneus relevant de l'appellation "3PMSF" identifiables par la présence du marquage du "symbole alpin" et de l'un des marquages "M+S", "M.S" ou "M&S".

**À noter :** Les pneus 4 saisons peuvent être considérés comme pneus hiver, à condition d'être estampillés « 3PMSF », ou au minimum « M+S » pour la période transitoire des 3 premières années d'application de la nouvelle réglementation. Jusqu'au 1<sup>er</sup> novembre 2024, les pneus neige uniquement marqués « M+S » seront tolérés.

**À PARTIR DU 1<sup>ER</sup> NOVEMBRE 2024, SEULS LES PNEUMATIQUES 3PMSF SERONT ADMIS EN ÉQUIVALENCE AUX CHAÎNES.**

## LE CERTIFICAT D'IMMATRICULATION

Une photocopie certifiée conforme vous est fournie lors de la livraison.

Celle-ci est notamment valable pour présenter le véhicule au contrôle technique.

Le décret du 28 juillet 2006 N°JUSD0630096A figure au dos de celle-ci et justifie que vous pouvez circuler à bord d'un véhicule pris en LLD avec la copie du certificat d'immatriculation.

En cas de déplacement hors Union Européenne, il convient de demander à votre conseiller commercial, 30 jours à l'avance, une attestation de sortie du territoire.



## ASSISTANCE ET VÉHICULE DE REMPLACEMENT

**Avec l'assistance MOBILIZE Lease&Co** Vous bénéficiez des prestations suivantes :

Prestation / Évènement	Panne	Accident Vol Incendie	Perte ou bris de clés	Crevaision	Panne ou inversion de carburant	Panne d'énergie
Dépannage / Remorquage	•	•	•	•	•	•
Poursuite du voyage / retour au domicile	•	•	X	X	X	X
Récupération du véhicule réparé	•	•	X	X	X	X
Frais de liaison	•	•	X	X	X	X
Véhicule de remplacement 3 jours	•	X	X	X	X	X

• : couvert    X : non couvert

**Comment procéder ?** Appelez le : **0 800 25 82 51** Service & appel gratuits

(+33 1 49 65 24 08 depuis l'étranger) Vous serez invité à taper 1, ou 2 sur votre téléphone :

/ En cas de Panne immobilisante ou de voyant allumé sur votre tableau de bord, et si vous êtes sous garantie constructeur, **TAPEZ 1 pour être mis en relation avec IMA Assistance.**

/ Dans tous les autres cas (cf évènements ci-dessus), **TAPEZ 2 pour être mis en relation avec AXA Assistance.**

En cas de prêt de véhicule, votre interlocuteur réservera pour vous un véhicule à l'endroit le plus proche du lieu d'immobilisation de votre véhicule. Vous devrez restituer le véhicule de remplacement au lieu initial de mise à disposition.

### IMPORTANT

**N'effectuez pas de dépenses à votre propre initiative, vous ne serez pas remboursé si l'accord express de la plate-forme Assistance n'a pas été obtenu préalablement.**

Aucune avance de frais ne vous sera demandée, sauf en cas de remorquage sur l'autoroute. Dans ce cas, prévenez l'assistance de l'autoroute via les bornes S.O.S. À la sortie de l'autoroute, contactez notre Assistance.

**Toutes les personnes vous accompagnant à titre gratuit dans le véhicule au moment de l'évènement sont prises en charge.**

En cas de panne d'énergie en véhicule électrique, le remorquage du véhicule s'effectuera vers le point de charge au choix du client dans la limite de 80 km.

## AUTRES SERVICES / PRÉVENTION RISQUES ROUTIERS

Notre prestation « **Prévention Risques Routiers** » aide les entreprises à assurer une prévention effective des risques routiers, grâce à un suivi personnalisé, accessible à tous les collaborateurs bénéficiaires concernés.

### La prestation s'articule autour de deux garanties :

#### / Garantie prévention :

- Accès à un espace web contenant des informations sur la réglementation en matière de sécurité routière,
- Quizz d'évaluation pour tester et améliorer ses connaissances sur le code de la route,
- possibilité d'avoir des échanges personnalisés avec des professionnels de la sécurité routière.

#### / Garantie stage de récupération de points :

- Organisation du stage dans un centre de formation agréé (récupération de points),
- prise en charge du stage sous certaines conditions moyennant une participation restant à la charge du collaborateur bénéficiaire.

### Conditions d'éligibilité\*:

- Inscription impérative, dès la livraison du véhicule sur le site **lepointpermis.fr**, à l'aide du numéro de châssis et numéro d'immatriculation de votre véhicule,
- la dernière infraction ayant donné lieu à un retrait de points a été commise en cours de contrat et après l'inscription sur le site.

\* Extrait non contractuel des Conditions Générales Assurance « Protection

### IMPORTANT

Pour savoir si vous êtes éligible à cette prestation, consultez les Conditions Générales Assurance « **Protection Stage** » disponibles sur le site : **lepointpermis.fr** ou rapprochez-vous de votre chef de parc.



## CONSIGNES

### Avertissez nous impérativement dans un délai de 48h

Une adresse mail dédiée vous sera communiquée pour nous adresser toutes correspondances utiles.

#### / Précisez nous :

- la date et les circonstances du sinistre,
- la désignation du véhicule sinistré,
- l'adresse où se situe le véhicule,
- le nom du courtier (compagnie d'assurance) et les coordonnées de l'expert,
- les garanties.

### SERVICE GESTION DES SINISTRES

Téléphone : **01 49 32 32 99**

Adresse : **MOBILIZE Lease&Co** Service Gestion des Sinistres

**API LPN 483 - 14, avenue du Pavé Neuf 93168 NOISY LE GRAND Cedex**

### Que faire en cas d'accident ?

#### / Envoyez à la compagnie d'assurance les documents ci-dessous :

- le constat amiable signé des deux parties,
- les coordonnées de l'autorité intervenue (police ou gendarmerie),
- le numéro de procès-verbal établi par la police ou la gendarmerie,
- les coordonnées complètes du garage où le véhicule pourra être expertisé.

### Que faire en cas de vol ?

#### / Déclarez le vol :

- **Immédiatement** auprès des autorités locales de police.
- **Dans les 24 heures** auprès de votre assureur en envoyant la déclaration par lettre recommandée avec AR.

! Si le véhicule n'est pas retrouvé dans les 30 jours, le contrat de location longue durée sera résilié.

! Si le véhicule est retrouvé même au-delà des 30 jours, vous devez nous fournir sous 48 h, l'avis de découverte et restituer, le cas échéant, votre véhicule de remplacement.

#### / Transmettez nous par courrier,

dans les 2 jours ouvrés qui suivent le vol, la copie de cette déclaration ainsi que les coordonnées de votre assureur.



Si votre contrat de location longue durée comporte la prestation Entretien **MOBILIZE Lease&Co** prend en charge l'ensemble des interventions d'entretien et de réparations de votre véhicule, À SAVOIR :

- / les opérations d'entretien et de révisions préconisées par le constructeur (vidange, contrôles),
- / les réparations mécaniques et électriques (à l'exception du mécanisme des ouvrants, des rétroviseurs et des câbles de recharge des véhicules électriques et hybrides),
- / la main d'oeuvre relative aux travaux effectués,
- / les lubrifiants et ingrédients nécessaires aux opérations effectuées, y compris les appoints d'huile et les ampoules entre deux révisions,
- / les Contrôles Techniques obligatoires,
- / un véhicule de remplacement lors de la révision périodique pour 1 journée.

En cas d'intervention à l'étranger, vous devrez préalablement régler la facture auprès du réparateur puis l'envoyer à **MOBILIZE Lease&Co**. Nous procéderons au remboursement après examen détaillé de la facture.

## NOUS VOUS CONSEILLONS :

**De faire réparer, sans attendre, toute anomalie constatée sur votre véhicule.**

**De prendre toutes les mesures adéquates pour protéger votre véhicule contre toute aggravation ou dommage important pouvant résulter de panne (notamment s'arrêter dans les plus brefs délais dès qu'un voyant d'alerte s'allume sur votre tableau de bord).**

# PNEUMATIQUES

**Contrôler la pression de ses pneus chaque mois, c'est préserver sa consommation de carburant et sa sécurité en cas de pneus sous-gonflés.**

## Si vous avez souscrit à cette prestation, vous bénéficierez :

(sur rendez-vous, dans le réseau agréé)

- / de la fourniture de pneumatiques de grandes marques homologuées par le constructeur,
- / du choix de la monte de pneus : été, hiver ou tout temps, pour vos besoins selon la saison,
- / de l'ensemble des opérations démontage/remontage, équilibrage,
- / lors du changement de monte (été/hiver) la permutation est prise en charge à hauteur de 2 fois par an.

Cette prestation permet également de fournir un pneu en cas de crevaison non réparable.

## IMPORTANT

**Les contrôles techniques sont OBLIGATOIRES** avant la date anniversaire des 4 ans (date de mise en circulation du véhicule faisant foi), puis tous les 2 ans ensuite. Se référer à la date inscrite au recto de votre certificat d'immatriculation (rubrique X.1 dates de visites techniques), « avant le... »

**UN CONTRÔLE ANTI POLLUTION ANNUEL EST OBLIGATOIRE** pour les véhicules utilitaires légers de plus de 4 ans. Cette visite doit avoir lieu dans les 2 mois précédant la date anniversaire du contrôle technique.

**L'absence de Contrôle Technique est passible d'une amende.**

# CARBURANT



## COMMENT UTILISER VOTRE CARTE CARBURANT ?

### Si votre entreprise vous a remis une des cartes\* ci-dessous :

Réglez vos enlèvements de carburant dans les stations du réseau participant.

**Carte TotalEnergies** utilisable dans les réseaux TotalEnergies, Access TotalEnergies et Elan.

**Carte Shell/Esso** utilisable dans les réseaux Shell, BP, Avia, ENI, Leclerc, Esso.

**Carte Leclerc** utilisable dans les réseaux L'Auto Leclerc, station-service Leclerc et utilisable dans les réseaux Shell, Esso.

### Comment l'utiliser ?

Présentez votre carte carburant à la caisse ou insérez-la dans l'espace réservé aux cartes bancaires comme moyen de paiement.



### Saisir OBLIGATOIREMENT :

- / **Votre code confidentiel** (adressé à votre chef de parc par courrier séparé).
- / **Votre kilométrage réel compteur** (important pour le suivi de parc au sein de votre entreprise).

**Votre opération ne sera pas validée si vous omettez une de ces deux actions.**

Quel que soit le pétrolier et le paramétrage de votre carte, vous avez accès au carburant AdBlue®.

\* Voir conditions contractuelles.

## OPTIONS ET CONSEILS UTILES

### Votre carte carburant, vous permet sous certaines conditions\*, de régler les parkings

EN OPTION :

- / La carte permet de régler certains services comme les lavages automatiques et les dépenses en boutique.
- / Pour les véhicules électriques ou hybrides, l'option électromobilité permet de recharger le véhicule en énergie (méthode sans contact). Cette option est matérialisée par un picto sur la carte carburant.

### En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte :

- / Vous devez nous prévenir le plus rapidement possible.  
En cas d'appel téléphonique, **une confirmation écrite devra nous être adressée.**
- / Vous devez faire **une déclaration auprès des autorités de police compétentes dans les 24h.**
- / La prise en compte d'une opposition se fait sous 48 heures ouvrées au maximum par le pétrolier.
- / En cas d'inobservation des formalités ci-dessus, vous restez responsable de tous les paiements effectués à l'aide des cartes.

\* Voir conditions contractuelles.

## IMPORTANT

**VOTRE CARTE CARBURANT EST UN MOYEN DE PAIEMENT, À CE TITRE :**

**Ne communiquez pas votre code secret.**

**Ne conservez pas le code confidentiel avec la carte (en cas d'oubli du code confidentiel, prenez contact avec votre responsable de parc ou votre conseiller commercial).**

**Ne laissez pas votre(vos) carte(s) dans le véhicule lors de la restitution.**

**Elle(s) doit(doivent) être détruite(s).**



## PRÉPARER LA RESTITUTION

- / Moment clé de la LLD, la restitution du véhicule est le rendez-vous à ne pas manquer. Il définit la date effective de fin de location, le kilométrage total parcouru et l'état général du véhicule.
- / Prenez contact avec le garage 10 jours avant la date de restitution effective pour convenir d'un rendez-vous avec un expert.
- / Privilégiez le réseau « concessionnaire » ou « Établissements RRG » afin de garantir la pré-clôture du contrat dès la restitution (arrêt de la facturation des loyers).

### Conseils :

- / le véhicule doit être en état de marche et conforme aux normes du constructeur,
- / pensez à réaliser les contrôles techniques et/ou antipollution obligatoires,
- / restituer un véhicule propre intérieurement et extérieurement,
- / détruisez vos cartes service pour éviter toute utilisation frauduleuse après restitution (cela engagerait votre responsabilité).

## Contact utile fin de contrat

0 800 100 557 Service & appel gratuits

[findecontrat.leaseandco@mobilize-fs.com](mailto:findecontrat.leaseandco@mobilize-fs.com)

## IMPORTANT

Si votre véhicule est équipé en pneus hiver, vous devez impérativement restituer les montes d'origine (été ou tout temps) avec le véhicule lors de la restitution.

Aucun devis de réparation ne pourra être pris en compte lors de la restitution physique du véhicule.

## LE JOUR DE LA RESTITUTION

### Un dossier complet permet l'arrêt de la facturation des loyers.

#### / Le jour de la restitution, assurez-vous d'avoir en votre possession :

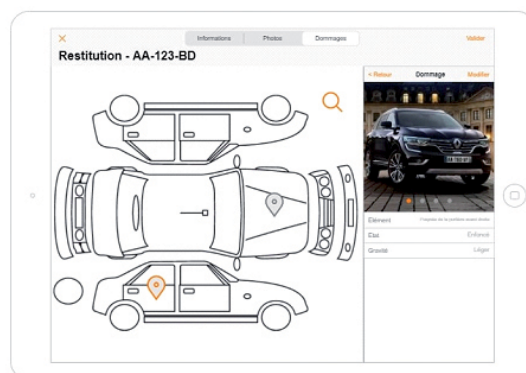
- l'original du certificat d'immatriculation, sauf s'il est détenu par nos soins,
- les clés et double de clés,
- les documents de bord,
- pour les véhicules électriques, les câbles de recharge fournis à la livraison
- le justificatif du contrôle technique s'il y a lieu.

### Proces verbal de restitution dématérialisé

Pour vous garantir transparence et justesse dans le chiffrage des dommages nous avons confié à notre partenaire **DEKRA** la réalisation du relevé et du chiffrage des dommages ainsi que la prise de photos.



Vous pouvez consulter le site de restitution depuis votre espace client Fleet Board et retrouver photos des dommages, procès-verbal de restitution et devis des frais de remise en état brut.



**À noter :** Un bilan de fin contrat sera établi entre le réel consommé (durée/kilométrage) et celui initialement souscrit. Ce bilan donnera lieu à un avoir ou une facture. Le manquement du double de clé ou du CI donne lieu à facturation.

Le véhicule doit être restitué avec ses accessoires d'origine et notamment la plaque d'identification lisible et non endommagée. Tout manquement ou non-conformité vous sera facturé.

## RAPIDITÉ ET TRANSPARENCE

Les opérations de fin de contrat sont activées rapidement permettant un gain de temps dans vos traitements administratifs. Les éventuels frais de dépréciation en état sont justifiés par un courrier détaillé par dommage. Votre facture est conforme à votre relevé de dommages formalisé par le procès-verbal de restitution que votre collaborateur a signé.

### Peinture

#### Impacts, rayures, agressions chimiques :

sauf si disparition au lustrage.

- Rayures sensibles à l'ongle
- Laque ou vernis entaillé, ou si mise à nu du matériau
- Concentration d'impacts (+ de 5)
- L'aspect visuel est affecté à partir 1 m.



### Feux d'origine

**Rayures, cassures :** sauf si la rayure est invisible à +1 m.



### Surfaces vitrées

Tout impact dans le champs de vision entraîne le remplacement du pare brise.

**Un pare brise est réparable si l'impact n'excède pas :**

<b>EN ÉTOILE :</b> branche de l'étoile x maxi = 10 à 12 mm	<b>EN BULLE :</b> diamètre maximum = 15 mm	<b>EN ¼ BULLE :</b> diamètre maximum = 15 mm	<b>EN ÉTOILE ET BULLE :</b> toile + bulle + fentes = 40 mm maximum
--	--	--	--

### Carrosserie

#### Enfoncements, pièces à remplacer, rayures, fissures, cassures, boucliers (tôle ou alu, matériaux plastiques extérieurs) :

l'enfoncement est visible à + de 1 m, techniquement irréparable ou d'un coût supérieur à un échange et dont la peinture est endommagée.



**À noter :** Le temps de réparation est fonction de l'étendue de la rayure, enfoncement, fissure, cassure. La réparation ou le remplacement sera considéré en fonction du meilleur coût économique.

## Sellerie et habitacle

### Aspect intérieur :

habitacle sale (garniture pavillon), dont le temps de nettoyage est supérieur à 30 mn ou si besoin de remplacement d'un élément.



### Aspect intérieur :

habitacle sale (garniture pavillon), dont le temps de nettoyage est supérieur à 30 mn ou si besoin de remplacement d'un élément.

### Brûlure sur siège (non superficielles) :

garniture de porte et pavillon entraînant remplacement.

### Planche de bord percée, brûlée ou déchirée :

entraînant un temps de réparation supérieur à 2 h 30.

### Matière déchirée, arrachée :

entraînant remplacement de l'élément.



## Roues et pneumatiques

### JANTES ET ENJOLIVEURS

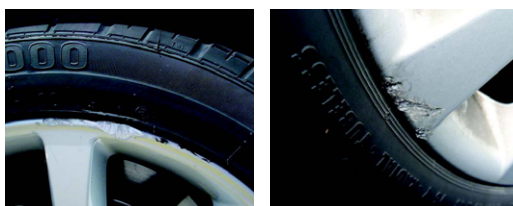
#### RAYURES, CASSURES :

si la rayure sur la jante est perceptible et nuit nettement à son aspect esthétique

#### DÉFORMATION :

remplacement de la jante, contrôle de géométrie (temps estimatif : 1 h 30).

**À noter :** Le temps de réparation est fonction de la dégradation (avec pose/dépose temps estimé à 30 minutes, si peinture jante temps estimé à 1 h).



### PNEUMATIQUES

Les pneus seront systématiquement remplacés dans les cas suivants :

- **Bande de roulement < 4 mm** au fond de la rainure.
- **Bords de bande de roulement < 1,6 mm** au fond de la rainure.
- **Structure, dimensions** différentes sur un même essieu.
- **Marque non homologuée** constructeur.
- **Entailles, coupures, hernies, présence d'un corps étranger.**



**À noter :** Marques acceptées lors de la restitution : Bridgestone, Continental, Cooper, Good Year, Hankook, Kumho, Maxxis, Michelin, Pirelli, Nexen et Linglong.



# MOBILIZE LEASE&CO

« MOBILIZE Lease&Co est une marque désignant des produits de Diac Location S.A. »

Diac Location S.A., agissant sous le marque commerciale MOBILIZE Lease&Co, société de location et intermédiaire d'assurances, au capital de EUR 29 240 988 - Siège social : 14, avenue du Pavé-Neuf - 93168 Noisy-le-Grand Cedex. SIREN 329 892 368 R.C.S. Bobigny - N° d'identification T.V.A. : FR84 329892368. Code APE : 7711B - N° ORIAS : 07 004 967 [www.orias.f](http://www.orias.f)

