

Driver's Guide

Toutes les infos utiles en un coup d'œil
All the information you need at a glance



It's easier to leaseplan

Occasions LeasePlan

À la recherche d'une voiture d'occasion ?

LeasePlan propose de nombreux véhicules de retour de leasing, rigoureusement sélectionnés pour répondre à nos exigences de qualité. C'est pour vous la garantie d'acheter un véhicule en bon état, bien entretenu, bien équipé, expertisé et garanti un an.

Intéressé ?

Contactez-nous au **(+352) 40 44 11 50**
ou via **carnext@leaseplan.lu**




CarNext
a LeasePlan Brand

carnext.lu



Contact First : (+352) 40 44 11 11

Vous avez une question ou un problème ? Appelez notre service First, la ligne directe réservée aux conducteurs LeasePlan.

Nous sommes à votre disposition tous les jours ouvrables de 8h à 18h :

- **(+352) 40 44 11 11**
- **first@leaseplan.lu**

Ce numéro figure sur votre nouveau porte-clé et sur la « Driver Card LeasePlan », indispensable complément du véhicule de leasing pour les conducteurs LeasePlan.

Bien entendu, en cas d'immobilisation sur le bord de la route, le bon réflexe reste de contacter en priorité notre assistance routière au **(+352) 40 71 40** afin d'organiser votre dépannage au plus vite.

Sauvegardez le numéro de notre service First dans votre téléphone.

Nous aimerions savoir ce que vous pensez de nos services

Faites-nous part de vos observations via notre site web ou par email à first@leaseplan.lu

FIRST

Contact First: (+352) 40 44 11 11

Do you have a question or a problem? Call our First service, the direct line reserved for LeasePlan drivers. We are available on business days from 8 am to 6 pm on:

- **(+352) 40 44 11 11**
- **first@leaseplan.lu**

This number is included on your new key ring and on your "LeasePlan Driver Card", an essential complement to the leasing car for any LeasePlan driver.

Of course, if you have a roadside breakdown, your first reflex should be to call our roadside assistance service on **(+352) 40 71 40** in order to arrange for repairs as quickly as possible.

Save our First service number on your mobile phone.

We would like your feedback on our services

Tell us what you think via our website or by email to first@leaseplan.lu



Assistance routière : (+352) 40 71 40

Pour tout accident ou immobilisation du véhicule en Europe, appelez toujours notre **service d'assistance routière** (24h/24, 7j/7) au (+352) 40 71 40. C'est également le bon réflexe en cas d'incendie, de vol, d'acte de vandalisme et de crevaison.

Si votre véhicule est immobilisé et ne peut donc être réparé sur place, vous bénéficiez d'un **véhicule de remplacement**. Celui-ci sera mis à disposition pour une durée maximale de 5 jours. Au-delà, LeasePlan prendra le relais grâce à son parc de véhicules court-terme.

En cas de travaux de carrosserie chez l'un de nos fournisseurs préférentiels, LeasePlan mettra gratuitement à votre disposition un véhicule de remplacement de catégorie B.

Les éventuels frais que vous aurez avancés seront remboursés par LeasePlan dans la limite des modalités prévues avec l'assistance. Cependant, tout recours à un autre service de dépannage ne pourra être remboursé s'il engendre des frais.



Roadside assistance: (+352) 40 71 40

After any accident or breakdown in Europe, call our **roadside assistance service** (24/7): (+352) 40 71 40. This is also an excellent reflex in case of fire, theft, vandalism or for a flat tyre.

If your car is off the road and cannot get repaired on site, you will be offered a **courtesy car**. You can keep the car for up to 5 days.

After which, LeasePlan will take over with its fleet of short-term vehicles. If bodywork is carried out by one of our preferred partners, LeasePlan will provide you with a category B vehicle, free of charge.

Any expenses that you have incurred will be reimbursed by LeasePlan according to the terms provided for by the assistance service.

However, expenses incurred due to the use of an alternative breakdown service will not be reimbursed.



Sinistre

Tout dommage survenu au véhicule, même minime, doit nous être signalé dans les 24 heures.

- Si un tiers est impliqué, envoyez-nous votre **constat européen d'accident** dans les 24 heures
- Pour les autres sinistres (sans tiers identifié, bris de glace, vandalisme...) il vous suffit de remplir le **formulaire de déclaration de sinistre** sur notre site web ou notre application mobile dans les 24 heures
- S'il y a contestation, des blessés ou délit de fuite, appelez la Police et exigez un constat

Une fois le dossier de sinistre transmis, LeasePlan prendra contact avec vous pour vous diriger vers l'une de ses carrosseries partenaires. Un **véhicule de remplacement** de catégorie B sera mis à votre disposition gratuitement pendant toute la durée des réparations.

En termes d'assurance*, tous les conducteurs sont assurés pour autant qu'ils disposent d'un permis de conduire valable et qu'ils répondent aux prescriptions du code de la route.

*Si LeasePlan n'assure pas la gestion des sinistres, prenez contact avec votre assureur et envoyez une copie de la déclaration/du constat à LeasePlan.



Claims

We must be informed of any damage to a vehicle, no matter how slight, within 24 hours.

- If a third party is involved, send us a **European accident statement** within 24 hours
- For other occurrences (without an identified third party, glass breakage, vandalism, etc.) you need only fill out the **accident notification form** on our website or mobile application within 24 hours
- If there is a dispute, any injuries or a failure to stop at the scene of an accident, call the police to file a report

Once the claim has been sent, LeasePlan will contact you to direct you to one of our approved workshops. A category B **courtesy car** will be provided to you free of charge for the time required for the repairs.

Regarding insurance*, the car is insured for all drivers on the condition that they have a valid driver's license and that they comply with the Highway Code.

*If LeasePlan is not your insurer, contact your insurance company and send a copy of the accident statement/accident notification form to LeasePlan.



Entretiens et réparations

Pour le bon fonctionnement de votre véhicule, il est essentiel que vous respectiez scrupuleusement les préconisations du manuel d'entretien et tout signalement de l'ordinateur de bord.

- Prenez rendez-vous auprès d'un **garage partenaire**, via notre outil de réservation en ligne « Preferred Dealer Contact » ou l'application mobile
- Le jour du rendez-vous, présentez votre « **Driver Card LeasePlan** ». Celle-ci vous authentifie et vous permet de bénéficier des services inclus dans votre contrat de leasing
- La plupart de nos fournisseurs préférentiels vous proposent des services supplémentaires gratuits : pick-up, nettoyage du véhicule, véhicule de remplacement, rendez-vous prioritaire, etc.
- Les opérations de contrôle technique, remplacement de consommables, contrôle de niveaux ou contrôle véhicule ne pourront pas bénéficier de la gratuité du service pick up

Vous devez effectuer toutes les opérations d'entretien et réparations soit auprès d'un garage officiel de la marque référencé par nos soins ou chez un prestataire multimarque agréé par LeasePlan.





Maintenance and repairs

In order to ensure that your vehicle operates correctly, it is essential that you carefully follow the instructions in the maintenance manual and any warning lights on the dashboard.

- Make an appointment with a **partner garage** via our "Preferred Dealer Contact" online booking tool or using the mobile application
- When you go for your appointment, show them your "**LeasePlan Driver Card**". This identifies you and allows you to benefit from the services included in your leasing contract
- The majority of our preferred suppliers offer your free extra services: pick-up, vehicle cleaning, courtesy car, priority appointments, etc.
- A free pick-up is not offered for technical inspections, the replacement of consumables, checking levels or vehicle inspections

Maintenance operations and repairs should be carried out by an official garage from our approved brand or a multi-brand service provider approved by LeasePlan.





Pneus

Les pneus doivent être remplacés dès que leur état d'usure le justifie (témoin d'usure atteint) et dans la limite du nombre prévu dans le contrat.

- Prenez rendez-vous avec une **centrale de pneus agréée par LeasePlan**, via notre outil de réservation en ligne « Preferred Dealer Contact » ou l'application mobile
- Le jour du rendez-vous, présentez votre « **Driver Card LeasePlan** ». Celle-ci vous authentifie et vous permet de bénéficier des services inclus dans votre contrat de leasing
- Pour votre confort et votre sécurité, nous vous conseillons de faire monter vos **pneus hiver** dès fin septembre/début octobre, ceux-ci étant obligatoires pour tous les jours de conditions météorologiques hivernales

Légalement, lorsque la profondeur des sculptures arrive à 1,6 mm, le pneu doit être remplacé. Cependant, pour un maximum de sécurité, il est recommandé de changer les pneus hiver dès 4 mm et les pneus été dès 3 mm de profondeur de sculpture restante.

Les éventuels remplacements de **pneus crevés** ne sont pas intégrés dans le budget pneus.





Tyres

Tyres must be replaced as soon as they become worn (wear indicator revealed) and within the number of tyres provided for by the contract.

- Make an appointment with a **tyre centre approved by LeasePlan** via our "Preferred Dealer Contact" online booking tool or using the mobile application
- When you go for your appointment, show them your "**LeasePlan Driver Card**". This identifies you and allows you to benefit from the services included in your leasing contract
- For your safety and comfort, we advise that you have **winter tyres** fitted at the end of September/early October, they are mandatory for days with winter weather conditions

Legally, tyres must be replaced when the tread reaches 1.6 mm. However, for optimal safety, it is advisable to change winter tyres when they reach 4 mm and summer tyres when 3 mm of tread remains.

Replacing **punctured tyres** is not included in the tyres budget.





Carburant

Si le carburant est prévu dans votre contrat, vous avez reçu une carte de carburant avec un document explicatif sur la manière dont vous devez l'utiliser.

À chaque prise de carburant, vous devez introduire après le code PIN le kilométrage actuel du véhicule. Cette opération est importante pour l'exactitude des aperçus de flotte que LeasePlan remet à votre société.

Si vous n'étiez pas en mesure d'utiliser votre carte, LeasePlan vous remboursera ces frais sur base d'une demande de remboursement complétée et accompagnée de la pièce justificative. Vous trouverez ce document sur notre site web.

En cas de perte ou vol de la carte, ou en cas d'oubli du code carburant, contactez LeasePlan ou utilisez le formulaire lié à la carte carburant sur notre site web ou notre application mobile.



Fuel

If fuel is included in your contract, you will have received a fuel card with a document explaining how to use it.

Every time you get fuel, you should enter the current vehicle mileage after the PIN code. This is important to ensure the accuracy of the fleet information that LeasePlan provides to your company.

If you were unable to use your card, LeasePlan will reimburse you for the costs based on a reimbursement request with proof of purchase. You will find the appropriate document on our website.

In the event that your card is lost or stolen or if you forget your fuel code, contact LeasePlan or use the form for the fuel card on our website or our mobile application.



Aspects administratifs

Vignette résidentielle

Si vous avez droit à une vignette résidentielle, vous aurez besoin d'une attestation de notre part. Contactez LeasePlan ou faites-en la demande sur notre site web ou notre application mobile.

Contraventions

Les contraventions et rappels transmis par la police (au Luxembourg et à l'étranger) vous sont automatiquement renvoyés par email (ou à votre gestionnaire de flotte). En cas de non paiement des amendes, nous recevons les rappels et communiquons directement les coordonnées du client aux autorités pour permettre un suivi en direct.

Cette gestion entraîne des frais administratifs que nous facturons à votre société. C'est pourquoi nous vous recommandons de veiller au respect du code de la route et au règlement de ces amendes afin d'éviter les frais administratifs et les majorations – importantes – des autorités pour retard de paiement.

Plaques jaunes en Belgique

Si vous êtes domicilié en Belgique, vous devez être en mesure de présenter deux documents aux autorités belges :

- Une copie du contrat de travail vous liant à votre employeur
- Un document établi par votre employeur attestant la mise à disposition du véhicule



Administrative aspects

Residential parking permit

If you are entitled to a residential parking permit, you will need a certificate from us. Contact LeasePlan or request the certificate on our website or using our mobile application.

Fines

Fines and reminders sent by the police (in Luxembourg or abroad) will be sent automatically by email to you (or to your fleet manager). We receive reminders if fines are not paid and we shall provide customer's contact information to the authorities so that they can be monitored directly.

This management entails administrative fees that shall be invoiced to your company. For this reason we recommend that you adhere to the Highway Code and to the regulations regarding fines in order to prevent the application of any administrative fees and the considerable increases applied to fines by the authorities for late payment.

Driving in Belgium with Luxembourg licence plates

If you are resident in Belgium you must be able to present two documents to the Belgian authorities:

- A copy of your employment contract with your employer
- A document issued by your employer confirming that they provide you with a vehicle



Restitution

Lorsque votre contrat de leasing vient à échéance, contactez votre responsable de parc pour connaître les modalités de restitution.

- Prenez rendez-vous avec LeasePlan
- Restituez le véhicule propre, à l'intérieur comme à l'extérieur
- Un procès-verbal de restitution est établi et signé par le conducteur et LeasePlan
- Après la restitution du véhicule, le groupe SGS, une organisation neutre et leader mondial en expertise, inspecte et évalue le véhicule selon le guide de restitution «**Fair Wear & Tear**», afin de garantir un traitement impartial et une évaluation correcte des dommages. Familiarisez-vous dès à présent avec ce guide, disponible sur notre site web, pour éviter toute surprise lors de la restitution

Éléments à remettre :

- Carte grise
- Copie du certificat de conformité
- Taxe de circulation (vignette)
- Carte verte d'assurances
- Carte carburant éventuelle
- Toutes les clés
- Carnet d'entretien éventuel et les manuels d'utilisation
- CD du système de navigation éventuel

Le leasing du véhicule ne sera arrêté qu'à la date de réception des documents du véhicule.

Vous souhaitez **racheter** votre véhicule ? LeasePlan vous offre la possibilité de le racheter sur accord de votre gestionnaire de parc.





Return

At the end of your leasing contract, contact your company's fleet manager in order to find out about the return procedure.

- Make an appointment with LeasePlan
- The vehicle should be returned cleaned on the inside and the outside
- A return report is prepared and signed by the driver and LeasePlan
- When the vehicle has been returned, the SGS Group, a neutral organisation that is a world leader in performing expertise, inspects and assesses the vehicle according to the "**Fair Wear & Tear**" return guide, in order to ensure impartial treatment and the correct assessment of any damage. You can familiarise yourself with the guide now on our website to avoid any surprises when you return your vehicle

Elements to return:

- Vehicle registration document
- Copy of the compliance certificate
- Road tax sticker
- Insurance green card
- Any fuel card
- All keys
- Any maintenance logbook and the user manuals
- Any navigation CD

The vehicle leasing shall not end until the date when the documents for the vehicle are returned.

Would you like to **purchase** your vehicle? LeasePlan offers you the possibility of purchasing the vehicle, subject to agreement from your fleet manager.





Recommandations

Il est de votre responsabilité d'utiliser votre véhicule en « **bon père de famille** », conformément à son utilité et en tenant compte des prescriptions d'utilisation et d'entretien. Cela implique notamment que vous ne pouvez apporter aucune modification technique à la voiture.

Vérifiez régulièrement la **pression des pneus** (un pneu sous-gonflé engendre une augmentation de la consommation de carburant). Soyez également attentif aux **niveaux** d'eau et d'huile et gardez un œil vigilant sur le témoin d'huile du tableau de bord. Une casse moteur due à un manque d'huile ou à l'utilisation d'une huile inadéquate serait à votre charge (frais très importants). Cette mesure de précaution assure un fonctionnement optimal du moteur pendant toute la période de leasing.

En tant qu'utilisateur, vous êtes pénalement responsable de tous les délits et infractions que vous commettriez avec cette voiture et ce, jusqu'à la remise de la voiture à LeasePlan.



Recommendations

It is your responsibility to use your vehicle in a **responsible manner**, in accordance with its intended use and following the use and maintenance instructions. This implies in particular that you may not make any technical alterations to your car.

Regularly check the **tyre pressure** (an under inflated tyre increases fuel consumption). You should also pay attention to oil and water **levels** and pay close attention to the oil indicator light on the dashboard. You shall be liable for any engine breakdown due to insufficient oil or the use of an inappropriate oil (these costs are expensive). This precautionary measure ensures optimal functioning of the engine during the full leasing period.

As a user, you are criminally liable for any offences and crimes that you may commit with this car until the car is returned to LeasePlan.

L'application mobile LeasePlan

- Inscrivez-vous et consultez les informations liées à votre véhicule
- Effectuez vos démarches administratives et recevez par exemple votre attestation de non-sinistralité
- Sachez que faire en cas d'accident ou de panne
- Identifiez les garages ou les stations services les plus proches
- Profitez de nombreux avantages et fonctionnalités utiles



Available on the iPhone
App Store



ANDROID APP ON
Google play



LeasePlan

It's easier to leaseplan

LeasePlan Luxembourg S.A.
Z.A. am Bann
7 rue Nicolas Brosius
L-3372 Leudelange
lplu@leaseplan.lu

leaseplan.lu



It's easier to leaseplan

