



Catalogue des dommages

*Pour une évaluation des
dommages équitable et simple*

CARIFY

Que contient ce catalogue de dommages ?

1. Généralités
2. Restitution - Déroulement
 - a. Restitution - à noter
3. Jantes
4. Pneumatiques
5. Carrosserie
6. Peinture
7. Vitrages et éclairage
8. Pare-chocs et baguettes de protection
9. Intérieur
10. Service

Généralités

Comment interpréter le catalogue de dommages?

Ce catalogue est conçu aussi bien pour nos clients que pour nos garages partenaires afin de créer de la transparence sur l'état de restitution et de remise accepté du véhicule. Le catalogue des dommages standardise et catégorise l'évaluation des dommages lors de la remise et de la restitution de la voiture aux clients. Le catalogue des dommages n'est pas exhaustif; les cas particuliers sont examinés par des experts.

Il existe les catégories suivantes:

Usure légère (traces d'utilisation normales): Ces dommages s'expliquent par une utilisation normale et ne peuvent pas être facturés aux abonnés. Ces dommages n'influencent pas négativement l'impression visuelle globale du véhicule. La voiture peut être rendue avec de tels dommages.

Dommages légers à graves: La voiture présente des dommages résultant d'une usure supérieure à la moyenne, qui influencent négativement l'impression visuelle globale de la voiture et/ou ont des conséquences techniques. Les abonnés en portent la responsabilité et doivent payer pour le dommage selon la couverture d'assurance. La voiture ne doit pas être remise avec de tels dommages.

Règles générales

- Le transport de chiens (ou d'autres animaux domestiques, pas d'animaux de rente) dans le véhicule est autorisé; cependant, lors de la restitution, la voiture doit être exempte de poils et d'odeurs d'animaux.
- Un environnement sans fumée et sans odeur doit être assuré dans le véhicule.
- Il existe un devoir de diligence pour la voiture.

Pour d'autres réglementations concernant votre véhicule loué, nous vous renvoyons à votre contrat.

Restitution - Déroulement

1. À la restitution du véhicule, un protocole est établi et disponible dans les prochains jours ouvrables.
2. La voiture est expertisée et, dans les 24h, des sinistres qui n'auraient pas été remarqués directement lors de la restitution peuvent être signalés ultérieurement.
3. Les garages téléchargent toutes les sinistres pour examen.
4. L'équipe CARIFY valide les photos des sinistres.
5. Sur la base de ce catalogue et du protocole de remise et de restitution, une tierce partie expertise les sinistres et calcule les coûts.
6. CARIFY envoie un aperçu des sinistres aux clients.
7. Le client dispose de 24h pour déclarer (c'est-à-dire décrire les dommages et l'incident) les sinistres qui figurent dans l'aperçu des sinistres.
8. Les sinistres sont envoyés à l'assurance.
9. La liste finale des sinistres est établie après l'examen par les experts en assurance.

Restitution - à noter

Comment la voiture doit-elle être préparée pour la restitution?

- La voiture doit passer une fois au tunnel de lavage.
- Nettoyer toutes les surfaces intérieures et passer l'aspirateur soigneusement dans l'habitacle.
- Tous les objets personnels doivent être retirés de la voiture.
- Veuillez faire le plein ou recharger le véhicule avant de le restituer au garage ou au conducteur (en particulier pour les véhicules électriques).
 - Pour éviter des frais supplémentaires, le véhicule doit être entièrement ravitaillé/chargé à son arrivée au garage, car le carburant de transit n'est pas inclus dans le prix.
- Toutes les clés et tous les documents remis doivent être restitués avec le véhicule (seront facturés si non renvoyé dans les 5 jours ouvrables).

Prétentions non couvertes par l'assurance*

- Dommages à l'habitacle du véhicule.
- Pneus & géométrie de direction.
- Dommages causés par le conducteur au moteur/à la mécanique de la voiture.
- Dommages causés par des services ou entretiens manqués.
- Si la voiture est utilisée à l'étranger par un conducteur ne résidant pas en Suisse.
- Dommages qui ne sont pas signalés à temps ou pour lesquels aucune déclaration sur les faits n'est faite.
- Nettoyages / éliminations d'odeurs.
- KM supplémentaires.
- Événements non couverts par l'assurance.

**La liste n'est pas exhaustive.*



Jantes - Usure légère

✓ Traces d'utilisation acceptées

- Légers signes de corrosion ou surfaces peintes endommagées par le sel de déneigement d'une étendue inférieure à 20 mm.
- Rayures légères et/ou éraflures < 20 mm sur la jante.
- Éraflures et rayures sur les enjoliveurs / jantes en acier.



Jantes - Dommages

✗ Sinistres à faire valoir

- Déformations du rebord de jante.
- Dommages aux jantes et enjoliveurs, par ex. par contact avec la bordure de trottoir.
- Dommages de corrosion et/ou abrasions d'une étendue supérieure à 20 mm.
- Ruptures de jantes.
- Enlèvements de matière sur les jantes en alliage léger de plus de 20 mm.
- Ruptures et/ou fissures sur les enjoliveurs, enjoliveurs manquants ou non d'origine.



Pneumatiques - Usure légère

✓ Traces d'utilisation acceptées

- Légères traces de frottement sur les flancs des pneus sans endommagement du matériau du pneu.



Pneumatiques - Dommages

✗ Sinistres à faire valoir

- Dommages aux pneus (par ex. éclats ou coupures dépassant la base du profil, porosité et fissures).
- Pneus usés unilatéralement (dû à un mauvais style de conduite, une pression d'air incorrecte ou un dérèglement de la géométrie de direction).
- Pneus / roues non autorisés ou non homologués (taille, fabricant, indice, etc.).
- Objets pointus dans le pneu.
- Profondeur de sculpture insuffisante (au moins 2 mm à la restitution, 5 mm à la remise).



Carrosserie - Usure légère

✓ Traces d'utilisation acceptées

- Petites bosses et creux sans dommage de peinture, pas plus profonds que 1 mm et pas plus grands que 20 mm (diamètre).
- Creux et bosses sans dommage de peinture qui n'altèrent pas de manière significative l'impression générale du véhicule.



Carrosserie - Dommages

✗ Sinistres à faire valoir

- Bosses et creux plus profonds que 1 mm et plus grands que 20 mm (diamètre).
- Plus de deux creux sur un élément de carrosserie.
- Travaux de réparation ou de remise en état non professionnels, non effectués selon les directives du fabricant.



Peinture - Usure légère

✓ Traces d'utilisation acceptées

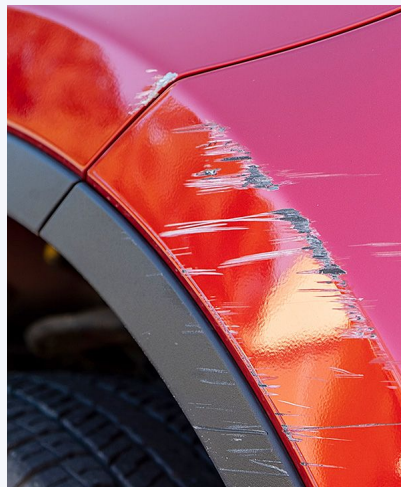
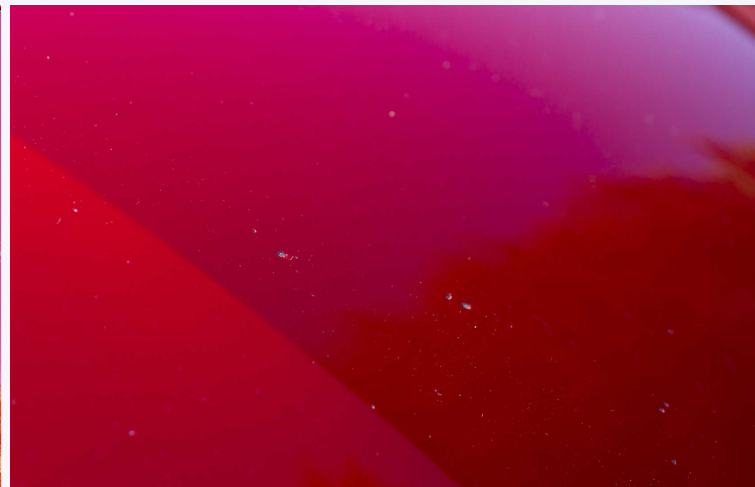
- Rayures sur les surfaces peintes pouvant être éliminées par polissage, par ex. légères rayures au niveau des poignées de porte.
- Dommages causés par des projections de gravillons liés au kilométrage, p.e. sur le pare-chocs, l'aile ou le capot, diamètre inférieur à 2 mm.
- Traces de tunnel de lavage, taches de calcaire, traînées ou zones de peinture mates pouvant être éliminées par polissage.
- Action du sel de déneigement (par ex. corrosion) sur les passages de roues et dans le compartiment moteur.
- Abrasion isolée de peinture inférieure à 20 mm sur les bords de portes ou entre les éléments de carrosserie.



Peinture - Dommages

✗ Sinistres à faire valoir

- Projections de gravillons en grande densité (plus de 5 impacts par 10x10 cm) et / ou supérieurs à 20 mm.
- Dommages de peinture ayant atteint l'apprêt/la peinture de base ou la tôle et supérieurs à 20 mm.
- Dommages dans la peinture toujours visibles après un polissage intensif et influençant l'image globale de la voiture, comme décrit au page 10.
- Autocollants et films de lettrage restant sur le véhicule ou leurs résidus.
- Dommages de peinture par corrosion due par ex. aux fientes d'oiseaux.
- Travaux de peinture et réparations effectués non autorisés par CARIFY ou le garage titulaire.



Vitrages et éclairage - Usure légère

✓ Traces d'utilisation acceptées

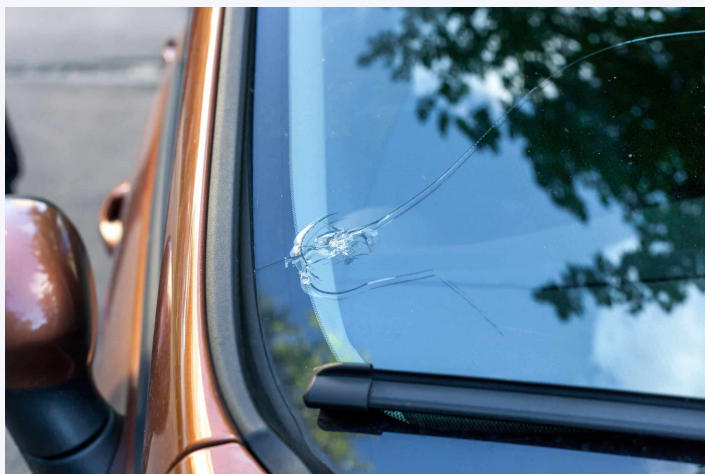
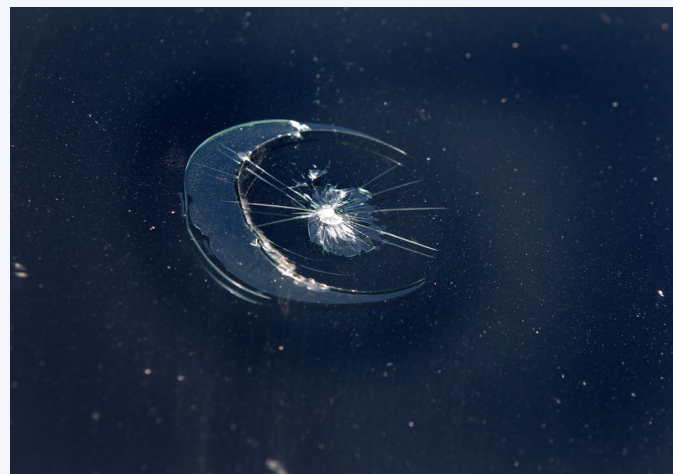
- Petits dommages n'influençant pas la sécurité routière, même dans le champ de vision.



Vitrages et éclairage - Dommages

✗ Sinistres à faire valoir

- Impacts de gravillons et dommages affectant la sécurité routière.
- Dommages tels que fissures ou éclats.
- Endommagement du dispositif d'éclairage (par ex. phares cassés, feux arrière et boîtiers).
- Rétroviseurs extérieurs manquants, endommagés ou fissurés, par ex. des rayures qui entravent le bon fonctionnement du miroir.



Pare-chocs et baguettes de protection - Usure légère

✓ Traces d'utilisation acceptées

- Légère abrasion de caoutchouc sur les baguettes décoratives et pare-chocs non peints, n'entraînant pas de déformations visibles.
- Légère abrasion de peinture (généralement dans la zone des arrondis), ne pénétrant pas jusqu'au matériau de base et inférieure à 20 mm.
- Léger dépôt de matière (par ex. peinture d'un autre véhicule) pouvant être éliminé par polissage.



Pare-chocs et baguettes de protection - Dommages

✗ Sinistres à faire valoir

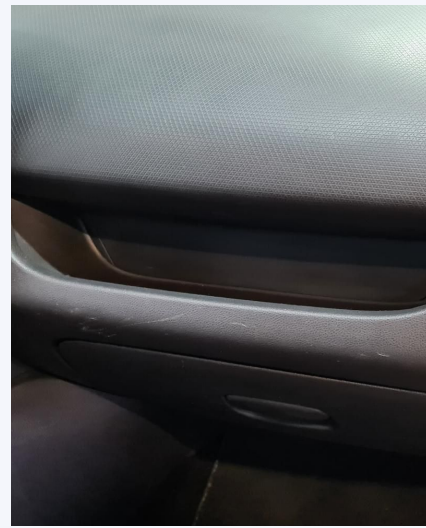
- Dommages nécessitant un remplacement, une remise en état ou une peinture, comme par ex. fissures, éraflures, écaillage de peinture, points de pression, écrasements et déformations.
- Rayures d'une longueur supérieure à 20 mm ainsi que dommages de peinture pénétrant jusqu'au matériau de base.
- Déformation des supports de pare-chocs.
- Dommages au niveau des capteurs de distance intégrés.



Intérieur - Usure légère

✓ Traces d'utilisation acceptées

- Décoloration des tissus et des revêtements intérieurs, abrasion liée à l'usure sur les tissus et revêtements, inférieure à 80 mm.
- Dommages mineurs sur les revêtements en plastique (sans déformation, par ex. rayures), inférieurs à 80 mm.
- Légères rayures/abrasions (par ex. plancher du coffre, paroi arrière des sièges rabattables) dues à une utilisation conforme, inférieures à 80 mm.
- Petits trous de perçage non situés dans le champ de vision de l'utilisateur ou des passagers (par ex. sur le dessous du tableau de bord).



Intérieur - Dommages

✗ Sinistres à faire valoir

- Salissures et endommagement des tissus et revêtements intérieurs ainsi qu'odeurs anormales/moisissures nécessitant des solvants spéciaux ou ne pouvant être éliminés par un nettoyage normal.
- Absence de nettoyage de base (par ex. déchets).
- Revêtements intérieurs et pièces manquants ou défectueux.
- Trous de brûlure dans les sièges ou les revêtements intérieurs.
- Endommagement des ceintures ou des boucles de sécurité.
- Dommages sur les pièces fonctionnelles et accessoires limitant le fonctionnement (par ex. dysfonctionnements d'écrans, boutons cassés).



✓ Traces d'utilisation acceptées

- Messages de service non encore échus.
- Messages d'erreur signalés à CARIFY et validés par le garage pour non-réparation jusqu'à la fin de l'abonnement.



✗ Sinistres à faire valoir

- Service manqué et ne pouvant pas être réinitialisé.
- Messages d'erreur ou changements de comportement du véhicule causant des dommages et ayant été ignorés.

