

Polestar

Polestar Leasing

—
Manuel du conducteur

Version 02

Valable à partir de 01.09.2021



Version 02
Valable à partir de 01.09.2021

Contenu

- 1 Bienvenue
- 1 Contact
- 1 Assistance
- 1 Numéro d'urgence 112
- 2 Le(s) conducteur(s)
- 2 Carte riverain
- 2 Entretien et réparations mécaniques
- 2 Pneus
- 2 Bris de vitre
- 2 Vol, tentative de vol et vandalisme du véhicule
- 2 En cas de sinistre
- 2 Assistance routière
- 3 Véhicule de remplacement
- 3 Vol ou perte de plaque, documents ou clés
- 3 Séjour à l'étranger
- 3 Accessoires
- 3 Restitution du véhicule en fin de contrat

1 Bienvenue

Félicitations pour votre nouvelle voiture de leasing et bienvenue chez Polestar Leasing. À partir d'aujourd'hui, vous pouvez utiliser nos services 24h / 24. Dans ce manuel vous trouvez les informations essentielles concernant l'ensemble des services fournis par Polestar Leasing. Pour encore plus d'informations, consultez nos questions fréquentes, les documents utiles pour votre contrat Private Lease ainsi que les conditions générales d'assurances sur www.polestar.com/fr-be/private-lease. Si vous souhaitez des informations supplémentaires, vous pouvez toujours nous contacter par téléphone.

Bonne route !

2 Contact

Vous pouvez joindre Polestar Leasing pour des questions sur votre voiture, les dommages, l'entretien, le véhicule de remplacement (ou les voitures de location), l'assurance, la carte verte, le contrat Private Lease ou pour un changement d'adresse du lundi au vendredi de 8h à 17h par téléphone au 0800-70539 (choix 2).

Si vous appelez depuis l'étranger, vous pouvez nous joindre au numéro +800-707 050 22.

3 Assistance

Immobilisé suite à une panne, un accident ou une crevaison ? Des soucis à l'étranger ? Polestar Leasing est joignable 24h / 24 et vient à votre secours.

4 Numéro d'urgence 112

Au sein de l'Union Européenne, le numéro 112 vous met en contact avec les services de secours (pompiers et ambulance).

5 Le(s) conducteur(s)

Le conducteur principal est celui qui est repris sur la déclaration préalable à la couverture d'assurance. Il est toutefois autorisé de prêter le véhicule à un membre de la famille, un ami ou toute autre personne disposant d'un permis de conduire valable (les permis de conduire provisoires ne sont pas acceptés).

6 Carte riverain

Seul le conducteur principal du véhicule peut recevoir une attestation pour effectuer une demande de carte riverain auprès de sa commune. Pour ce faire, envoyez un e-mail à customercare@polestarleasing.be.

7 Entretien et réparations mécaniques

Prenez rendez-vous pour votre Polestar par l'application Polestar ou par téléphone au 0800-70539 (choix 1).

8 Pneus

En cas d'usure normale, le remplacement de vos pneus est compris dans votre contrat. Pour ce faire, prenez rendez-vous par l'application Polestar ou par téléphone au 0800-70539 (choix 1).

Nous vous conseillons d'équiper votre voiture de pneus été entre le 30 avril et le 1^{er} octobre. Au terme de votre contrat, vous pouvez toutefois restituer la voiture avec des pneus été ou hiver.

9 Bris de vitre

Faites remplacer ou réparer votre parebrise ou vitre(s) chez Polestar. Pour ce faire, prenez rendez-vous par l'application Polestar ou par téléphone au 0800-70539 (choix 1).

10 Vol, tentative de vol et vandalisme du véhicule

Effectuez les démarches suivantes endéans les 48h qui suivent l'incident :

- porter plainte auprès de la police ;
- envoyer une copie du procès-verbal accompagnée d'une description des circonstances à customercare@polestarleasing.be ;
- faire parvenir le PV original par poste à Polestar Leasing (Axus sa), Avenue du Bourget 42, 1130 Bruxelles.

Nous vous contacterons pour vous guider à travers les prochaines étapes.

Veuillez-vous assurer que le procès-verbal est rédigé au nom d'Axus sa.

11 En cas de sinistre

Déclarez au plus vite votre accident en ligne sur <https://damage.axus.be/>. En cas de sinistre avec un tiers, vous devez au préalable avoir complété et signé le constat d'accident européen. Veuillez ensuite, après approbation de votre rapport d'accident numérique, prendre rendez-vous pour faire réparer les dommages à votre Polestar. Prenez rendez-vous par l'application Polestar ou appelez-nous au 0800-70539 (choix 1).

12 Assistance routière

Vous avez rencontré un problème et ne pouvez pas continuer votre voyage ? Contactez immédiatement Polestar Assistance dans les 24 heures. Polestar Assistance est un service d'assistance routière qui vous est offert par Polestar.

Vous pouvez joindre Polestar Assistance :

- en appuyant sur le bouton plafonnier CONNECT de votre Polestar ;
- en demandant de l'aide via l'application Polestar ;
- en appelant le 0800-70539 (choix 3).

En fonction de votre géolocalisation et d'autres informations, un collaborateur vous assistera au mieux.

Lors de la prise de contact, nous vous demandons de disposer des informations suivantes :

- votre nom et adresse ;
- le numéro de plaque d'immatriculation et le numéro de châssis du véhicule ;
- le modèle et la couleur de la voiture ;
- l'emplacement actuel, avec une description aussi détaillée que possible ;
- une description de la situation ;
- votre numéro de GSM et / ou adresse e-mail.

Vous pouvez utiliser l'assistance routière 24h / 24 et 7j / 7 dans toute l'Europe, le Maroc et la Tunisie. Si votre problème ne peut pas être résolu immédiatement, vous avez droit à un véhicule de remplacement pour une durée maximum de 5 jours.

Toutes les conditions de Polestar Assistance sont disponibles sur www.polestar.com/fr-be/private-lease.

13 Véhicule de remplacement

Après une panne ou un accident avec remorquage nécessaire, un véhicule de remplacement sera mis à votre disposition pour un maximum de 5 jours. Si vous souhaitez conserver ce véhicule fourni par l'assurance après ces 5 jours, elle vous sera facturée à un tarif de location courte durée. Ces tarifs sont disponibles sur demande auprès de Polestar Leasing.

Le véhicule de remplacement doit être remis dans l'état dans lequel vous l'avez reçu. Vous serez facturé pour tous les dommages.

14 Vol ou perte de plaque, documents ou clés

Portez plainte auprès de la police et envoyez, dans les 24 heures suivant les faits, le procès-verbal à customercare@polestarleasing.be. Nous vous contacterons pour vous guider à travers les prochaines étapes.

Veillez assurer que le procès-verbal est rédigé au nom d'Axus sa.

Vous avez perdu une clé ? Veuillez nous appeler.

15 Séjour à l'étranger

Avant de partir, vérifiez bien les conditions d'entrée de tous les pays que vous traversez. Demandez votre « Drive Certificate » pour éviter les problèmes en sortant de l'espace Schengen. Faites votre demande sur notre site www.polestar.com/fr-be/private-lease.

Assurez-vous aussi de la validité de votre assurance et de votre assistance.

En cas de problème, Polestar Leasing répondra à vos questions par téléphone au 0800-70539 (choix 2). Si vous appelez depuis l'étranger, vous pouvez nous joindre au numéro +800-707 050 22.

N'oubliez pas de souscrire une assurance médicale.

16 Accessoires

Vous souhaitez monter des accessoires tels qu'un crochet de remorquage ou commander des pneus hiver ? Appelez Polestar Leasing au 0800-70539 (choix 2). Nous vous donnerons tous les conseils nécessaires.

17 Restitution du véhicule en fin de contrat

Lorsque le contrat de leasing est sur le point de se terminer, nous vous contacterons pour planifier la restitution de la voiture à un endroit désigné par Polestar.

Quand ?

Notre partenaire expert vous contactera à l'échéance du contrat de

leasing. Ceci environ un mois avant la fin de votre contrat. Votre rendez-vous sera confirmé par e-mail.

Où ?

Vous pouvez rendre votre voiture à votre Partenaire de Service agréé Polestar le plus proche. Veuillez nous contacter par téléphone si vous souhaitez plus d'informations sur les localisations.

Comment ?

Le véhicule doit être restitué dans son état initial, sans aucun signe d'usure anormale ni vice caché. Les modifications et les accessoires (suppléments) qui ne font pas partie de l'équipement de série ne sont pas acceptés lors de la restitution. Au moment de la restitution, l'expert se rend sur les lieux, évalue l'état du véhicule et établit un procès-verbal en votre présence, que vous devrez signer sur place. L'expert évalue si les dégâts éventuels au véhicule sont acceptables ou non.

Pour en savoir plus, consultez les Normes Renta sur www.polestar.com/fr-be/private-lease. Les dégâts non réparés à la date de la restitution seront facturés, même si un constat d'accident s'y rapportant a été rempli au préalable.