

© Poussières d'Étoiles - Photo : Freepik

MÉMO UTILISATEUR

GUIDE
DES PROCÉDURES
DE L'UTILISATEUR



LA RÉUNION- MAYOTTE



... d'informations
sur **la livraison**
du véhicule neuf

OÙ ?

- Information dans la pochette reçue et sur le bon de livraison.

COMMENT ?

- Retournez le bon de livraison (BL) signé **sous 24 heures**.
- Soit via l'application VEHICONNECT en scannant le QR code du BL avec un smartphone.
- Soit en l'envoyant à l'adresse mail suivante : bl.vhp@fatec-group.com



... d'un
dépanneur

EN CAS D'IMMOBILISATION DE VOTRE VÉHICULE, CONTACTEZ LE 04 84 90 87 44



... d'un **véhicule
de remplacement**

- Un véhicule de remplacement peut vous être fourni en cas de panne mécanique, de sinistre ou de vol.
- Composez le **04 84 90 87 44** pour connaître les modalités de délivrance du véhicule de remplacement.



... de déclarer
un **sinistre**

DANS TOUS LES CAS ET QUEL QUE SOIT LE TYPE DE SINISTRE, CONTACTEZ LE 04 84 90 87 24

- Établissez soigneusement un constat et expédiez-le dans les 24h à la DAG.
- Si votre véhicule est roulant, prendre rendez-vous avec votre réparateur habituel.
- Pour toute information complémentaire, contactez le **04 84 90 87 24**.



... de déclarer
le **vol de votre
véhicule**
ou de **documents**

- Déclarez sous 24h le vol de votre véhicule aux autorités compétentes (gendarmerie ou police).
- Envoyez l'original de la déclaration de vol (conservez une copie) à la DAG.
- Pour toute information complémentaire, contactez le **04 84 90 87 24**.



... de signaler
le vol ou la perte
de la **carte
carburant**

**LA PERTE OU LE VOL D'UNE CARTE PÉTROLIÈRE DOIT ÊTRE SIGNALÉ(E) DANS LES 24 HEURES
AU 04 84 90 87 24 OU PAR COURRIEL : CONTACT.VEHIPOSTE@FATEC-GROUP.COM**

COMMENT ?

- Sur présentation de la carte de service.

OÙ ?

- Les opérations d'entretien ou de réparation doivent être effectuées auprès de votre réparateur agréé par Véhiposte.
- Vérifiez la mise à jour du carnet d'entretien et consultez-le régulièrement.
- Le respect des révisions est primordial.
- Pensez à suivre régulièrement les niveaux de liquides (huile, lave-glace...) et la pression des pneumatiques.



... d'informations
sur **l'entretien/
la réparation**
de votre véhicule

QUAND ?

- Après validation de Véhiposte.

COMMENT ?

- Retournez le PV de restitution **sous 24 heures** signé par vous et le garage
 - Soit via l'application VEHICONNECT en scannant le QR code du PV avec un smartphone
 - Soit par mail à l'adresse suivante br.vhp@fatec-group.com



Si toutefois vous êtes en possession de l'original de la carte grise (ou son duplicata) du véhicule, veuillez le retourner par courrier **en LRAR** avec le procès verbal de restitution signé par vous et le garage à :

 **FATEC/VEHIPOSTE** - 8 Rue Jean Jacques Vernazza
13016 Marseille



Pour des raisons de sécurité, il vous est demandé de détruire à votre niveau la carte carburant en coupant en deux la piste magnétique ou la puce.