



Belgische Federatie van Voertuigen Verhuurders
Fédération Belge des Loueurs de Véhicules



La Norme Renta®

Véhicules utilitaires

Sommaire

1. Introduction.....	3
2. État général	4
2.1 Propreté.....	4
2.2 Documents	5
2.3. Equipement	7
2.4. Réparations mal effectuées	8
2.5 Lettrage	8
3. Dégâts extérieurs	9
3.1 Carrosserie	10
3.2 Vitres, rétroviseurs et phares.....	12
3.3 Pneus, jantes et enjoliveurs.....	13
4. Dégâts à l'intérieur	14
5. Nombre de dégâts.....	15
6. FAQ	16

1. Introduction

Outre la norme Renta pour véhicules particuliers qui, depuis de nombreuses années, constitue la norme pour l'inspection des dégâts d'usage acceptables et non acceptables sur les véhicules particuliers qui sont restitués à la fin d'un contrat de leasing, Renta a créé la présente norme qui s'applique spécifiquement aux véhicules utilitaire. Cette norme s'adresse aux conducteurs, aux gestionnaires de parcs automobiles, aux garages, aux experts et aux entreprises de transport ainsi qu'à toute autre partie impliquée dans l'évaluation des dommages à la fin d'une période de location.

Champ d'application

La norme Renta pour véhicules utilitaires constitue un **guide** mais n'est contraignante pour personne, en ce compris les membres Renta, à moins que les parties concernées ne souhaitent expressément travailler selon les critères exposés ici. Le présent manuel vise à aider à prévenir les différends mais n'apporte pas de réponse à toutes les situations imaginables.

Renta n'est pas un arbitre et ne peut pas être tenue pour responsable en cas de différend. Nous ne nous prononçons pas non plus sur les montants qui sont imputés pour les dégâts non acceptables. Ceux-ci peuvent varier considérablement en fonction de la marque et du type de véhicule, de la nature du dégât et des accords contractuels entre la société de leasing et le preneur de leasing.

Type de véhicules

Cette norme s'applique aux véhicules utilitaires. Il existe une norme Renta distincte pour les véhicules particuliers. Par "véhicules utilitaires", on comprend, dans le contexte de cette norme, les véhicules qui sont immatriculés comme véhicule utilitaire selon le certificat d'immatriculation.

La Norme

La section sur *l'état général* du véhicule contient un certain nombre de règles de base auxquelles chaque véhicule doit se conformer lors de l'inspection.

La section *dégâts extérieurs* décrit quels dégâts à la carrosserie et autres dégâts à l'extérieur du véhicule sont acceptés ou non en tant que dégâts d'usage. Le nombre de dégâts d'usage par élément de carrosserie qui sont considérés dans la présente norme comme "acceptables" est toutefois limité et dépend de l'âge et du kilométrage du véhicule. Les dégâts qui dépassent le nombre maximum accepté seront facturés, même s'ils sont définis dans cette norme en tant que dégâts acceptables. Cette norme n'est pas appropriée pour les véhicules de location à court terme.

Dans la partie *dégâts à l'intérieur*, vous trouverez les règles auxquelles l'intérieur doit répondre.

FAQ (questions fréquemment posées)

Si vous avez des questions, veuillez d'abord lire les **FAQ** où vous trouverez les réponses aux questions les plus fréquemment posées à propos de la restitution de votre véhicule.

2. État général

Un véhicule en fin de contrat doit généralement être restitué en bon état de marche avec les éléments qu'il avait été convenu d'ajouter au contrat lors d'une nouvelle livraison ou au cours de la durée locative. Cette section donne un récapitulatif des attentes spécifiques.

Préparez le véhicule aussi bien que possible à la restitution en conformité avec les critères décrits ci-après (propreté, exhaustivité, ...). Cela assurera un bon déroulement pour toutes les parties concernées.

Le conducteur a la responsabilité d'enlever les objets personnels ainsi que toute ses données avant la restitution du véhicule. Sans être exhaustif, il faut penser aux objets dans les différents compartiments de stockage, le coffre, les supports de données (CD/DVD/USB,..) ainsi que les informations qui se trouvent dans les systèmes de navigation, systèmes de tracking ou appareils multi-media (préférences, destinations, trajets, musique,...). La société de leasing n'est pas responsable pour les éventuelles informations qui resteraient dans le véhicule après la restitution.

2.1. Propreté

Un véhicule doit être restitué en état de propreté, aussi bien **à l'intérieur qu'à l'extérieur**. Le cas échéant, les frais de nettoyage seront refacturés.

Les frais résultants de la restitution d'un véhicule qui ne se trouverait pas en état de propreté (déplacements inutiles de l'expert ou du transporteur) sont à charge du locataire.



2.2. Documents

Les documents suivants doivent, au moment de la restitution, se trouver dans le véhicule. Leur absence donnera lieu à une facturation supplémentaire.

- Le Certificat d'immatriculation
- La plaque d'immatriculation originale (sur le véhicule)
- Le Certificat de conformité original
- Le Carnet d'entretien ou l'historique d'entretien
- Le code radio et/ou passeport radio (le cas échéant)
- Le passeport de la clé (le cas échéant)
- La carte verte (si assuré via le loueur)

En cas de perte du certificat d'immatriculation, du certificat de conformité, du carnet d'entretien ou de la plaque minéralogique, une déclaration de perte à de la police doit être produite.

Tous les frais pour le remplacement des éléments ou documents précités seront facturés.

Certificat d'immatriculation

Le certificat d'immatriculation original doit être restitué avec le véhicule.

Attention: Si, en cas de certificat d'immatriculation en deux parties, les deux volets ont été remis au preneur de leasing lors de la livraison, les deux volets devront être restitués. Tous les frais liés au remplacement du certificat d'immatriculation seront imputés. En cas de vol ou de perte, vous devez demander immédiatement un duplicata. S'il ne reste pas assez de temps entre le moment de la perte et la restitution du véhicule, il faut présenter une déclaration originale (p.v.) à la police.

Exemples:

Certificat d'immatriculation 2011 ou antérieur



Certificat d'immatriculation à partir du 1^{er} septembre 2013

Certificat d'immatriculation 2011- septembre 2013



Volet conservé dans le véhicule (toujours à rendre car par défaut en possession du locataire)



Volet conservé à domicile (à rendre obligatoire si en possession du locataire)



Certificat de conformité

VOLKSWAGEN
EWR - Übereinstimmungsbescheinigung



01. Übrige Angaben zum Fahrzeug (Fahrerlaubnis, Zulassung, etc.)

02. Technische Merkmale des Fahrzeuges

03. Herstellerangaben

04. Technische Merkmale des Fahrzeuges

05. Technische Merkmale des Fahrzeuges

06. Technische Merkmale des Fahrzeuges

07. Technische Merkmale des Fahrzeuges

08. Technische Merkmale des Fahrzeuges

09. Technische Merkmale des Fahrzeuges

10. Technische Merkmale des Fahrzeuges

11. Technische Merkmale des Fahrzeuges

12. Technische Merkmale des Fahrzeuges

13. Technische Merkmale des Fahrzeuges

14. Technische Merkmale des Fahrzeuges

15. Technische Merkmale des Fahrzeuges

16. Technische Merkmale des Fahrzeuges

17. Technische Merkmale des Fahrzeuges

18. Technische Merkmale des Fahrzeuges

19. Technische Merkmale des Fahrzeuges

20. Technische Merkmale des Fahrzeuges

21. Technische Merkmale des Fahrzeuges

22. Technische Merkmale des Fahrzeuges

23. Technische Merkmale des Fahrzeuges

24. Technische Merkmale des Fahrzeuges

25. Technische Merkmale des Fahrzeuges

26. Technische Merkmale des Fahrzeuges

27. Technische Merkmale des Fahrzeuges

28. Technische Merkmale des Fahrzeuges

29. Technische Merkmale des Fahrzeuges

30. Technische Merkmale des Fahrzeuges

31. Technische Merkmale des Fahrzeuges

32. Technische Merkmale des Fahrzeuges

33. Technische Merkmale des Fahrzeuges

34. Technische Merkmale des Fahrzeuges

35. Technische Merkmale des Fahrzeuges

36. Technische Merkmale des Fahrzeuges

37. Technische Merkmale des Fahrzeuges

38. Technische Merkmale des Fahrzeuges

39. Technische Merkmale des Fahrzeuges

40. Technische Merkmale des Fahrzeuges

41. Technische Merkmale des Fahrzeuges

42. Technische Merkmale des Fahrzeuges

43. Technische Merkmale des Fahrzeuges

44. Technische Merkmale des Fahrzeuges

45. Technische Merkmale des Fahrzeuges

46. Technische Merkmale des Fahrzeuges

47. Technische Merkmale des Fahrzeuges

48. Technische Merkmale des Fahrzeuges

49. Technische Merkmale des Fahrzeuges

50. Technische Merkmale des Fahrzeuges

51. Technische Merkmale des Fahrzeuges

52. Technische Merkmale des Fahrzeuges

53. Technische Merkmale des Fahrzeuges

54. Technische Merkmale des Fahrzeuges

55. Technische Merkmale des Fahrzeuges

56. Technische Merkmale des Fahrzeuges

57. Technische Merkmale des Fahrzeuges

58. Technische Merkmale des Fahrzeuges

59. Technische Merkmale des Fahrzeuges

60. Technische Merkmale des Fahrzeuges

61. Technische Merkmale des Fahrzeuges

62. Technische Merkmale des Fahrzeuges

63. Technische Merkmale des Fahrzeuges

64. Technische Merkmale des Fahrzeuges

65. Technische Merkmale des Fahrzeuges

66. Technische Merkmale des Fahrzeuges

67. Technische Merkmale des Fahrzeuges

68. Technische Merkmale des Fahrzeuges

69. Technische Merkmale des Fahrzeuges

70. Technische Merkmale des Fahrzeuges

71. Technische Merkmale des Fahrzeuges

72. Technische Merkmale des Fahrzeuges

73. Technische Merkmale des Fahrzeuges

74. Technische Merkmale des Fahrzeuges

75. Technische Merkmale des Fahrzeuges

76. Technische Merkmale des Fahrzeuges

77. Technische Merkmale des Fahrzeuges

78. Technische Merkmale des Fahrzeuges

79. Technische Merkmale des Fahrzeuges

80. Technische Merkmale des Fahrzeuges

81. Technische Merkmale des Fahrzeuges

82. Technische Merkmale des Fahrzeuges

83. Technische Merkmale des Fahrzeuges

84. Technische Merkmale des Fahrzeuges

85. Technische Merkmale des Fahrzeuges

86. Technische Merkmale des Fahrzeuges

87. Technische Merkmale des Fahrzeuges

88. Technische Merkmale des Fahrzeuges

89. Technische Merkmale des Fahrzeuges

90. Technische Merkmale des Fahrzeuges

91. Technische Merkmale des Fahrzeuges

92. Technische Merkmale des Fahrzeuges

93. Technische Merkmale des Fahrzeuges

94. Technische Merkmale des Fahrzeuges

95. Technische Merkmale des Fahrzeuges

96. Technische Merkmale des Fahrzeuges

97. Technische Merkmale des Fahrzeuges

98. Technische Merkmale des Fahrzeuges

99. Technische Merkmale des Fahrzeuges

100. Technische Merkmale des Fahrzeuges

Le certificat de conformité original doit être présent.

En cas de vol ou de perte, vous devez demander immédiatement un duplicata. S'il ne reste pas assez de temps entre le moment de la perte et la restitution du véhicule, il faut présenter une déclaration originale (p.v.) à la police.

Exemple de certificat de conformité (le format varie selon le fabricant).

Certificat d'assurance

01 01 12 01 14

02 01 12 01 14

03 01 12 01 14

04 01 12 01 14

05 01 12 01 14

06 01 12 01 14

07 01 12 01 14

08 01 12 01 14

09 01 12 01 14

10 01 12 01 14

11 01 12 01 14

12 01 12 01 14

13 01 12 01 14

14 01 12 01 14

15 01 12 01 14

16 01 12 01 14

17 01 12 01 14

18 01 12 01 14

19 01 12 01 14

20 01 12 01 14

21 01 12 01 14

22 01 12 01 14

23 01 12 01 14

24 01 12 01 14

25 01 12 01 14

26 01 12 01 14

27 01 12 01 14

28 01 12 01 14

29 01 12 01 14

30 01 12 01 14

31 01 12 01 14

32 01 12 01 14

33 01 12 01 14

34 01 12 01 14

35 01 12 01 14

36 01 12 01 14

37 01 12 01 14

38 01 12 01 14

39 01 12 01 14

40 01 12 01 14

41 01 12 01 14

42 01 12 01 14

43 01 12 01 14

44 01 12 01 14

45 01 12 01 14

46 01 12 01 14

47 01 12 01 14

48 01 12 01 14

49 01 12 01 14

50 01 12 01 14

51 01 12 01 14

52 01 12 01 14

53 01 12 01 14

54 01 12 01 14

55 01 12 01 14

56 01 12 01 14

57 01 12 01 14

58 01 12 01 14

59 01 12 01 14

60 01 12 01 14

61 01 12 01 14

62 01 12 01 14

63 01 12 01 14

64 01 12 01 14

65 01 12 01 14

66 01 12 01 14

67 01 12 01 14

68 01 12 01 14

69 01 12 01 14

70 01 12 01 14

71 01 12 01 14

72 01 12 01 14

73 01 12 01 14

74 01 12 01 14

75 01 12 01 14

76 01 12 01 14

77 01 12 01 14

78 01 12 01 14

79 01 12 01 14

80 01 12 01 14

81 01 12 01 14

82 01 12 01 14

83 01 12 01 14

84 01 12 01 14

85 01 12 01 14

86 01 12 01 14

87 01 12 01 14

88 01 12 01 14

89 01 12 01 14

90 01 12 01 14

91 01 12 01 14

92 01 12 01 14

93 01 12 01 14

94 01 12 01 14

95 01 12 01 14

96 01 12 01 14

97 01 12 01 14

98 01 12 01 14

99 01 12 01 14

100 01 12 01 14

La carte verte (document d'assurance) doit être restituée avec le véhicule si l'assurance RC a été conclue via la société de leasing.

Carnet d'entretien ou historique d'entretien

Le carnet d'entretien (dûment rempli) doit être restitué avec le véhicule.

Certain constructeurs ne fournissent plus de carnet d'entretien "papier". Le cas échéant, une historique imprimée de l'entretien, disponibles chez un point de vente agréé doit être fournie.

Si le véhicule n'a pas été entretenu, ou pas à temps, ou pas par les garages agréés par le loueur, cela pourra donner lieu à l'imputation de coûts.



Si l'entretien n'était pas inclus dans votre contrat de location et que vous ne disposez pas d'un carnet d'entretien dûment rempli, vous devez ajouter une copie des factures d'entretien.

Carnet d'entretien dûment rempli.

2.3. Equipement

Tous les équipements, accessoires et options qui ont été inclus dans le contrat doivent, au moment de la restitution, se trouver dans ou sur le véhicule en état de fonctionnement, sans dommage et tels qu'ils ont été livrés initialement.

Il s'agit ici, sans être exhaustif:

- des systèmes GPS
- toutes les clés (deux minimum dont la masterkey) + les commandes à distance
- les installations audio
- les sièges supplémentaires
- les appuie-têtes
- les protections pour bagages
- la roue de secours ou kit de réparation
- crochet d'attelage (amovible)
- coffre de toit
- jantes
- antennes
- batteries et accessoires de recharge pour véhicules électriques
- Aménagements spécifiques ou carrosserie sur mesure sur le châssis
- etc.

Tous les éléments manquants ou endommagés seront facturés au coût du remplacement ou de la réparation.

Les accessoires ou les options qui ont été ajoutés au véhicule par le preneur du leasing ou l'utilisateur ne peuvent jamais donner lieu à une compensation de la part de la société de leasing. Si la société de leasing juge qu'un tel accessoire ou une telle option peut entraîner une moins-value ou un problème de sécurité, les frais nécessaires pour remettre le véhicule dans son état initial seront facturés.

Les véhicules qui sont restitués durant la saison d'hiver peuvent être équipés de pneus d'hiver mais le cas échéant, les jantes originales doivent être présentes (montées ou fournies séparément).

2.4. Réparations mal effectuées

Toutes les réparations de carrosserie, mécaniques ou autres doivent être effectuées par des garages ou ateliers agréés par le loueur, même si les frais de réparation étaient ou sont supportés par le locataire. Ce n'est que de cette façon que l'on peut garantir la sécurité et le maintien de la valeur du véhicule.

Des réparations mal effectuées ne sont pas acceptées, comme par exemple:

- Travaux effectués par des garages ou ateliers non agréés par le loueur
- Différences de couleur, résidus de poussières, mauvaise préparation etc. lors de la réparation de la carrosserie
- Réparation à l'aide de pièces non d'origine & pièces de qualité inférieure
- Montage de pneus pas conforme à la législation ou aux spécifications du véhicule (voir certificat de conformité),...



Mauvaise réparation de peinture, profil peau d'orange et traces.



2.5 Lettrage

Les lettrages, films, logos, etc. sur n'importe quelle partie du véhicule doivent également être éliminés sans laisser la moindre trace. Les frais de retrait d'autocollants, de résidus de colle ou d'élimination des différences de couleurs (dans les cas extrêmes, une nouvelle peinture) suite à l'application de lettrage seront facturés intégralement.



Lettrage.



Résidus de colle et différence de couleur.

3. Dégâts extérieurs

Dans cette rubrique, vous pouvez retrouver quels petits dégâts d'usage à l'extérieur du véhicule sont acceptés et quels dégâts seront facturés. Vous ne trouverez pas ici les montants de cette facturation. Ils dépendent de la marque, du type de véhicule, des possibilités de réparation, des conditions du contrat entre le loueur et la société de leasing, etc. Vous trouverez de plus amples informations dans les FAQ.

Comme règle générale, le griffes qui ne sont pas à travers la peinture et qui ne dépassent pas la longueur de 2 cartes de crédit (17cm) sont acceptées ainsi que les bosses, sans dégât peinture, plus petites que 2 pièces de 2 Euros (50mm). Voir plus loin pour les cas spécifiques et les exceptions.



Attention: le nombre de dégâts d'usage acceptés par élément de carrosserie est limité en fonction du kilométrage et de l'âge du véhicule.

3.1 Carrosserie



Sont acceptés :

- Surfaces éraflées d'une superficie totale inférieure à 2 cartes de crédit (17x5cm) et en cas d'absence de bosses ou de fissures, sauf sur les couvre-rétroviseurs: superficie totale inférieure à une carte de crédit (8,5x5cm);
- Eclats de gravillons sur le capot-moteur;
- Griffes < 17 cm, dans les limites du nombre maximum;
- Bosses sans dommage à la peinture d'une profondeur inférieure à 2mm et d'un diamètre inférieur à celui d'une carte de crédit (8,5x5cm);
- Griffes et bosses dans les logements de roue (intérieur) qui ne constituent pas un problème pour la sécurité ou qui n'entraînent pas de formation de rouille et qui ne sont pas visibles de l'extérieur;
- Dégâts aux planchers de chargement en bois ou aux lattages. Les traces de peinture ou d'autres produits sur le plancher en bois ou sur les lattages sont acceptables, pour autant qu'il n'y a pas de traces sur d'autres éléments;
- Griffes dans le compartiment de chargement sur les panneaux de protection présents initialement comme par ex. couvertures en plastique sur les portes arrière ou sur le panneau de séparation avec l'espace conducteur. Attention: les éléments fissurés seront bien portés en compte.



Ne sont pas acceptés:

- Griffes ou zones avec formation de rouille;
- Griffes de plus de 17cm;
- Surfaces éraflées d'une superficie totale supérieure à 5x17cm (2 cartes de crédit) ou supérieure à une carte de crédit (8,5x5cm) pour les couvre-rétroviseurs;
- Peinture endommagée par l'action de substances chimiques ou naturelles (excréments d'oiseaux, traces de feuilles, ...): voir photos sous la rubrique "propreté";
- Travaux de retouches ou peinture mal effectués (différences de couleurs, coulées de peinture, ...): voir photos sous la rubrique "réparations mal effectuées";
- Différences de couleur suite à l'enlèvement du lettrage;
- Dégâts provoqués par la grêle ou autres petites bosses provoquées par des éléments naturels (chutes de branches, noix,...);
- Toute bosse supérieure à une carte de crédit (8,5x5cm);
- Bosses provoquées de l'intérieur (mauvaise fixation de la charge) avec une marque sur la carrosserie extérieure supérieure à une pièce de 2 euros;
- Trous dans la carrosserie, par ex. pour antennes supplémentaires ou dans les logements de roue;
- Pare-chocs, protections de flancs, grilles radio, couvre-rétroviseurs, spoilers, antennes, toits convertibles ou autres pièces fournies à l'origine avec le véhicule manquants, détachés, fissurés, déchirés, déformés ou cassés;
- Fissures ou réparation mal effectuée de n'importe quel format dans les éléments de carrosserie en polyester;
- Déformations d'éléments de carrosserie ou d'accessoires;
- Dégâts aux charnières ou aux pièces destinés à l'ouverture et la fermeture des portes.



3.2 Vitres, rétroviseurs et phares



Sont acceptés;

- Etoiles sur le pare-brise, hors du champ de vision du conducteur si pas de début de fissure et si inférieure à une pièce de 2 euro.

-> Le champ de vision du conducteur est:

A GAUCHE: fin de course essuie-glace (position verticale)

A DROITE: milieu de la vitre

EN BAS: ligne horizontale côté supérieure du volant

EN HAUT: partie inférieure du pare-soleil quand il se trouve contre la vitre.



Ne sont pas acceptés:

- Rétroviseur ou logement de rétroviseur détaché, fissuré, cassé ou manquant
- Surfaces éraflées supérieures à la taille d'une carte de crédit (8,5x5) sur le logement
- Vitres de toit, latérales, de rétroviseur ou de l'intérieur griffées, fêlées ou abîmées, y compris étoiles et éclats de gravillons
- Taches mates sur les vitres ou les rétroviseurs
- Joints en caoutchouc détachés ou déchirés
- Pare-brise: fissures, griffes ou tâches mates
- Pare-brise: étoiles avec début de formation d'une fissure supérieure à une pièce de 2 euro
- Pare-brise: étoiles, réparées ou non, dans le champ de vision du conducteur

-> Le champ de vision du conducteur est:

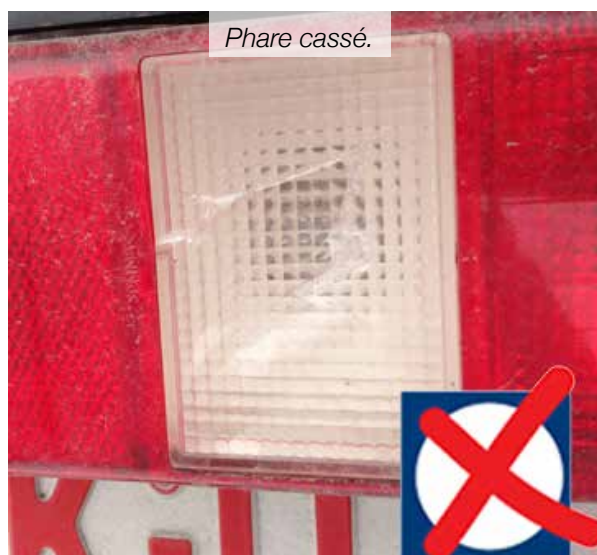
A GAUCHE: fin de course essuie-glace (position verticale)

A DROITE: milieu de la vitre

EN BAS: ligne horizontale côté supérieure du volant

EN HAUT: partie inférieure du pare-soleil quand il se trouve contre la vitre.

- Tout dégât, petit ou grand, y compris griffes, fissures, taches mates, etc. aux phares, phares antibrouillard, clignoteurs, etc.



3.3 Pneus, jantes et enjoliveurs



Sont acceptés:

- 1 Griffes au maximum (autres que fissures ou déformations) sur les jantes ou enjoliveurs inférieures à 8,5 cm ou d'une superficie inférieure à 8,5x5cm (carte de crédit)
- Peinture écaillée sur des jantes en acier (si ne pas suite d'une collision)



Ne sont pas acceptés:

- Pneus déchirés, déformés ou plats
- Absence du pneu de secours ou de la trousse de réparation (si présents lors de la livraison d'un véhicule neuf)
- Enjoliveurs ou jantes manquants, non originaux ou pas pareils sur tous les pneus
- Jantes autres que celles livrées d'origine
- Pneus d'une taille non conforme (voir certificat de conformité)
- Jantes ou enjoliveurs fêlés ou déformés (par ex. pour avoir roulé contre une bordure)
- Griffes sur une jante ou un enjoliveur d'une longueur de plus de 8,5 cm ou surfaces éraflées sur une superficie de plus de 8,5x5cm (carte de crédit). Seulement 1 dégâts de ce type est accepté par jante, indépendant de l'âge et du kilométrage du véhicule.
- Les réparations (soudures, repeinture) ne sont pas acceptées sauf si accord au préalable apr la société de leasing.



4. Dégâts à l'intérieur



Sont acceptés:

- Griffes et bosses dans les logements de roue (intérieur) qui ne constituent pas un problème pour la sécurité ou qui n'entraînent pas de formation de rouille et qui ne sont pas visibles de l'extérieur;
- Dégâts aux planchers de chargement en bois ou aux lattages;
- Taches qui peuvent être enlevés moyennant un nettoyage spécial;
- Griffes dans le compartiment de chargement sur les panneaux de protection présents initialement comme par ex. couvertures en plastique sur les portes arrière ou sur le panneau de séparation avec l'espace conducteur. Attention: les éléments fissurés seront bien portés en compte;
- 1 trou dans l'intérieur, ne pas dépassant la taille d'une pièce de 2 EUR (sauf trous de cigarettes, ne pas acceptable);
- Griffes ou déraflage sur la garniture à côté des pédales (côté conducteur) ou sur le support lombaire (côté conducteur).



Ne sont pas acceptés:

- L'absence ou le dysfonctionnement de n'importe quel élément de l'intérieur de l'espace passager ou la présence de fissures, de déchirures ou de griffes sur ceux-ci. Si l'élément en question fait partie d'un ensemble plus important qui ne peut être remplacé qu'en totalité, le coût sera intégralement refacturé (par ex. l'écran fissuré d'un GPS pourrait impliquer le remplacement de l'ensemble du système);
- Trous de brûlure dans le revêtement des sièges ou tout autre matériau;
- Mauvaise odeur tenace, taches ou salissure sur toute type de matériau si le nettoyage par une société spécialisée n'est pas possible;
- Chaque trou dans l'intérieur plus grand qu'une pièce de 2 EUR, à partir du deuxième (le premier trou est acceptable sauf trous de brûlure, ne pas de tolérance);





5. Nombre de dégâts

Les dégâts qui sont décrits dans la présente norme comme "acceptables" sont limités en nombre par panneau de carrosserie. Le nombre de dégâts acceptables par panneau de carrosserie dépend du nombre de mois où le véhicule a été en service et du nombre de kilomètres qui ont été parcourus.

Par élément de carrosserie, on doit comprendre une partie délimitée du véhicule, tels l'aile avant gauche, la portière arrière droite, le seuil droit, le capot-moteur, le couvercle de coffre, le pare-chocs avant, le toit, etc.

Un dégât qui s'étend clairement sur deux éléments de carrosserie doit être vu comme un seul dégât. C'est ainsi qu'une griffe de 14 centimètres qui s'étend de la portière avant à la portière arrière doit être considérée comme un seul dégât non acceptable car il est supérieur à 10cm, et non comme deux dégâts acceptables de 7cm par élément.

Pour les véhicules de moins de 12 mois, **aucun dégât** n'est autorisé, quel que soit le kilométrage.

Pour les véhicules de 12 à 24 mois et avec 60.000 km maximum, 1 dégât acceptable est autorisé par panneau; si le kilométrage dépasse les 60.000 km, 2 dégâts acceptables sont autorisés par panneau. Au total, le nombre de dégâts 'acceptables' (comme décrit dans ce document) sur une voiture de 12 à 24 mois ne peut pas être supérieur à 10.

Pour les véhicules de plus de 24 mois avec moins de 60.000 km, 2 dégâts acceptables sont autorisés par panneau; si le kilométrage dépasse les 60.000 km, 3 dégâts acceptables sont autorisés par panneau. Au total, le nombre de dégâts 'acceptables' (comme décrit dans ce document) sur une voiture de plus de 24 mois ne peut pas être supérieur à 15.

Les dégâts dépassant le nombre maximum accepté seront facturés, même s'ils sont définis dans la présente norme comme acceptables.

Schéma récapitulatif:

	Nombre de dégâts acceptables VEHICULES UTILITAIRES		
	maximum par panneau		maximum par véhicule
	<60.000 km	> 60.000 km	
Age			
<12 mois	0	0	0
12-24 mois	1	2	10
>24 mois	2	3	15

6. FAQ

1. Mon interprétation d'un élément de la norme Renta diffère de celle de l'expert ou de la société de leasing. Que dois-je faire?

Renta ne peut pas agir en tant que médiateur en cas de conflit et n'émet aucun jugement en cas d'interprétation de la présente norme. Lisez toutes les FAQ pour vérifier si votre problème n'y est pas traité. Si ce n'est pas le cas, vous allez devoir parvenir à un accord raisonnable avec la société de leasing.

2. Le décompte des dégâts est plus élevé que la franchise contractuelle.

Si vous n'êtes pas assuré via la société de leasing, vous devez faire réparer tous les dégâts que vous pensez pouvoir récupérer auprès de votre assureur avant que le véhicule ne soit restitué. Gardez à l'esprit que vous devez toujours travailler avec un réparateur agréé par la société de leasing.

Les franchises suite à un accident s'appliquent par incident. Un dégât à gauche du véhicule et un dégât à droite sont rarement la conséquence du même accident. Dans ce cas, une franchise s'applique par sinistre. Habituellement, des exclusions se produisent également chez la plupart des assureurs ou dans des assurances conclues via la société de leasing. Le plus souvent, les dégâts à l'intérieur ne tomberont pas sous l'application de la franchise ou certains dégâts au châssis et aux pneus seront facturés intégralement. En outre, une déclaration est également obligatoire pour pouvoir bénéficier de la franchise. Si vous avez négligé de soumettre à temps une déclaration d'accident, cela constituera généralement une raison pour refacturer le coût réel d'un dégât.

3. Si la société de leasing revend le véhicule sans faire réparer les dégâts, pourquoi dois-je quand même les payer?

Pour des raisons opérationnelles, une société de leasing peut décider de ne pas faire réparer des dégâts de fin de contrat. Toutefois, lors de la revente, un dégât donnera lieu à une diminution de valeur équivalente du véhicule.

4. Les montants que la société de leasing me compte me paraissent exagérés.

La réparation de dégâts de carrosserie ou le remplacement de pièces détachées d'un véhicule est cher. Il vous est toujours loisible de faire réparer vous-même les dégâts chez un réparateur agréé par la société de leasing avant de présenter le véhicule à la société de leasing à la fin du contrat.

5. Je reçois de la société de leasing A un tout autre décompte que de la société de leasing B pour un véhicule avec des dégâts comparables. Comment est-ce possible?

Chaque société de leasing a ses propres systèmes et une approche spécifique pour la détermination des coûts d'un dégât. En outre, il existe de très grandes différences entre les marques en ce qui concerne le prix des pièces de rechange.

6. Le dégât qui m'est facturé n'a pas été causé par moi-même (dégât de parking,...).

La société de leasing ne peut en tenir compte que si un tiers est connu auprès duquel le dégât peut être récupéré. Dans ce cas, une déclaration doit également avoir eu lieu. Dans tous les autres cas, l'utilisateur du véhicule reste responsable du dégât.

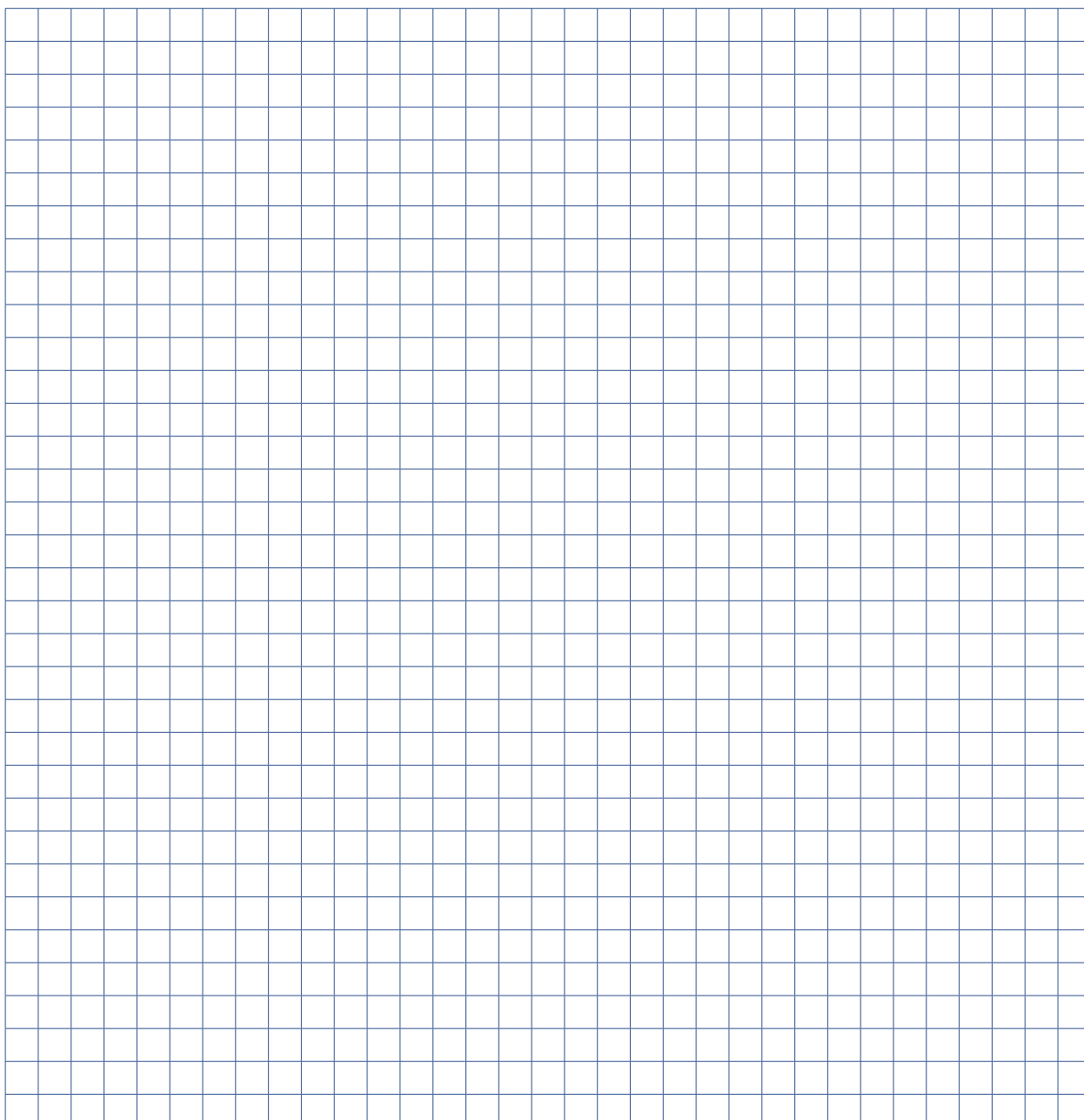
7. Je ne parviens pas à un accord avec la société de leasing. Que dois-je faire?

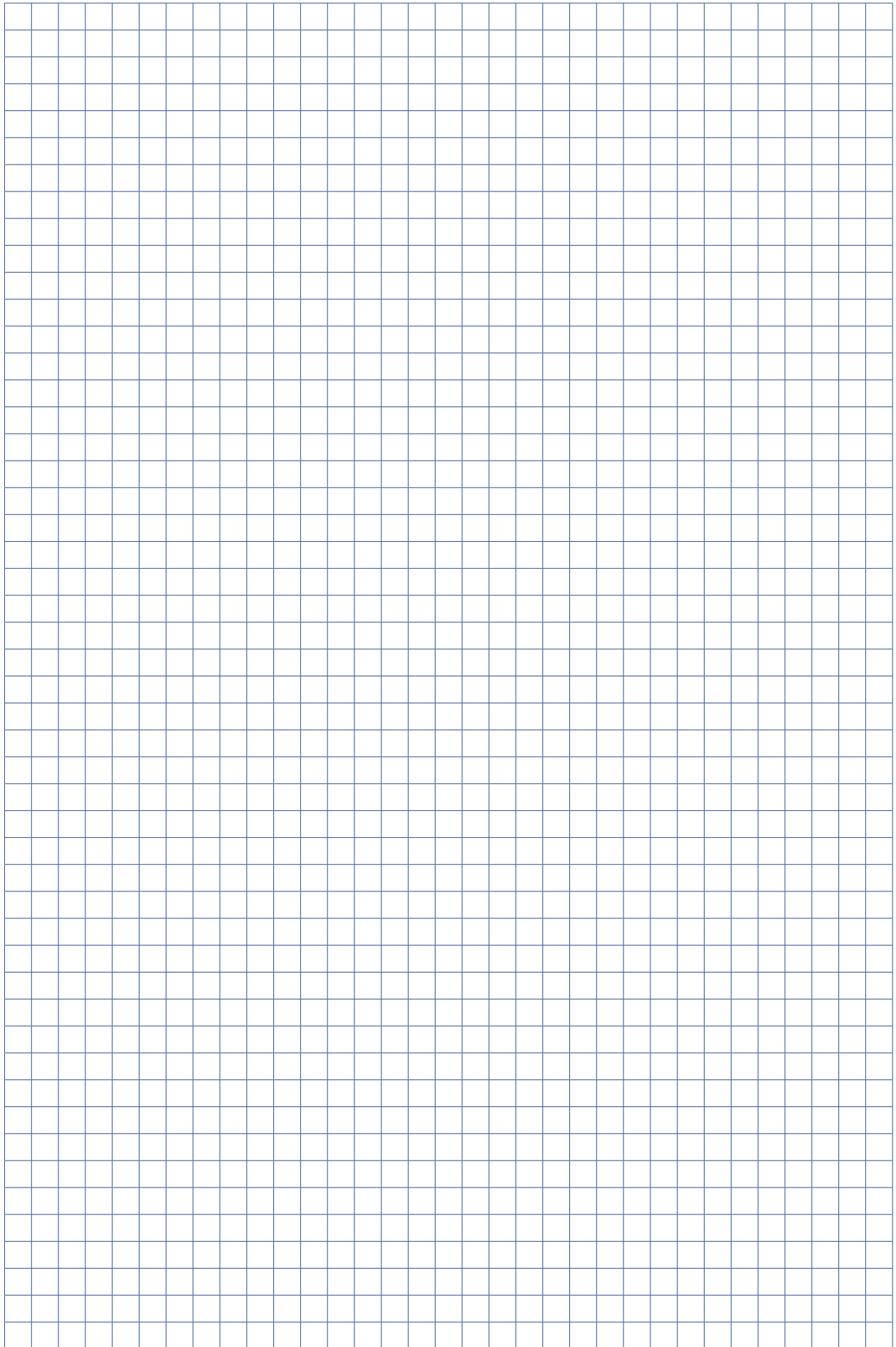
Les dispositions en la matière dans votre contrat de leasing (habituellement les Conditions générales) serviront de base pour la suite de la procédure. Faire exécuter le plus vite possible une expertise indépendante par un expert agréé est généralement une bonne idée. Évitez de toute façon qu'un véhicule soit immobilisé par le conflit, car sinon les frais d'immobilisation chiffreront inutilement. Lors d'un jugement sur le conflit, ceux-ci peuvent faire grimper la note pour toutes les parties.

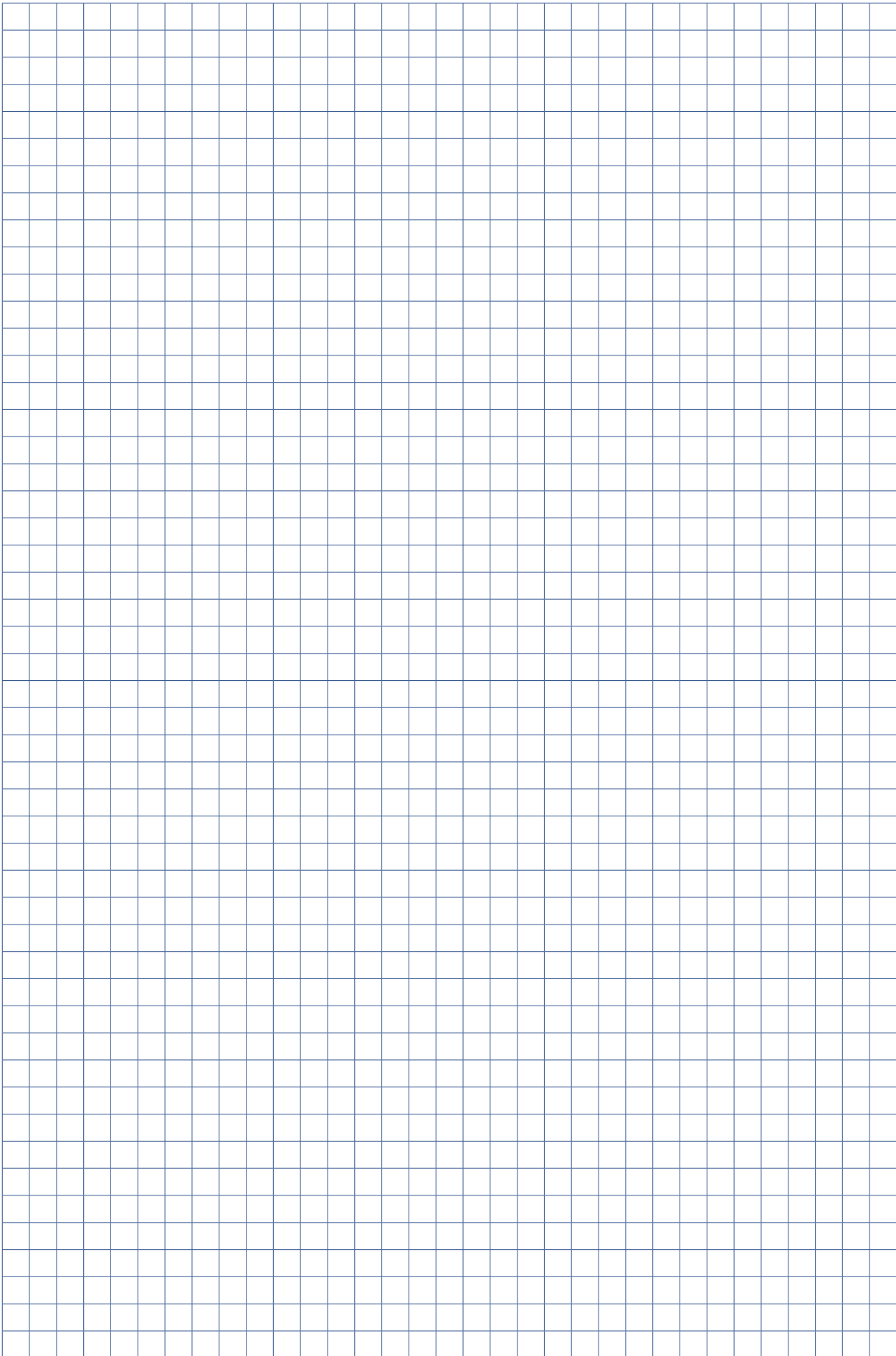
8. Quels sont les autres coûts qui peuvent être imputés?

La plupart des sociétés de leasing facturent des frais pour les services suivants:

- Frais d'administration/indemnité de rupture pour l'annulation d'une commande
- Frais d'administration/indemnité de rupture en cas de résiliation anticipée du contrat
- Frais d'administration/indemnité de rupture en cas de reprise intérimaire du véhicule
- Coûts du service de transport
- Coût de remplacement et d'administration en cas de perte ou d'endommagement du certificat d'immatriculation, de la carte carburant (et du code PIN), des clés ou d'autres objets ou documents divers.
- Frais d'administration pour la transmission d'amendes, de rappels à propos de ces amendes ou lors de la fourniture d'informations à une instance verbalisante.









Belgische Federatie van Voertuigen Verhuurders
Fédération Belge des Loueurs de Véhicules

