



Belgische Federatie van Voertuigen Verhuurders  
Fédération Belge des Loueurs de Véhicules



# La Norme Renta®

Véhicules particuliers

# 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

**La norme Renta, développée par Renta en concertation avec des spécialistes dans le domaine de l'évaluation des dommages, est depuis de nombreuses années 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. La 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 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 litiges 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 litige. 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 particuliers. Il existe une norme Renta spéciale pour les camionnettes. Par "véhicules particuliers", on comprend, dans le contexte de cette norme, chaque véhicule sauf ceux qui sont immatriculés comme camionnette ou camion (voir 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.



## 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<sup>er</sup> 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)



## 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
- kits légaux
- porte-vélos
- crochet d'attelage (amovible)
- coffre de toit
- jantes
- antennes
- batteries et accessoires de recharge pour véhicules électriques
- 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 d'une carte de crédit (8,5cm) sont acceptées ainsi que les bosses, sans dégât peinture, plus petites qu'une pièce de 2 Euros (25mm). 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 (attention, voir également la limitation du nombre par élément de carrosserie!)

- Surfaces éraflées d'une superficie totale inférieure à 8,5x5cm (carte de crédit) et en cas d'absence de bosses ou de fissures, sauf sur les couvre-rétroviseurs: superficie totale inférieure à une pièce de 2 euro.
- (Dégâts à la peinture par) éclats de gravillons sur un tiers avant du capot-moteur
- Griffes < 8,5 cm, dans les limites du nombre maximum
- Bosses sans dégât à la peinture d'une profondeur inférieure à 2 mm et d'un diamètre inférieur à celui d'une pièce de 2 euro (25mm).





Ne sont pas acceptés:

- Griffes avec formation de rouille, quelle que soit la longueur
- Griffes de plus de 8,5 cm
- Surfaces éraflées d'une superficie totale supérieure à 8,5x5cm (format carte de crédit) ou supérieure à une pièce de 2 euro pour les couvre-rétroviseurs.
- Peinture endommagée par éclats de gravillons sur plus d'un tiers avant du capot-moteur
- Peinture ou autres éléments endommagés par l'action de substances chimiques ou naturelles. Les frais de réparation seront intégralement facturés.

Exemples:

- Taches mates provoquées par une exposition prolongée à des excréments d'oiseaux sur la peinture
  - Dépôt de béton sur la partie inférieure ou sur la carrosserie du véhicule
  - Traces ou éclats de peinture
  - Effet d'acides
  - Déformations de la carrosserie ou dégâts à la peinture suite à un réchauffement
- Toute bosse plus profonde que 2 mm et toute bosse plus grande qu'une pièce de 2 euro (25 mm).
  - Trous dans la carrosserie, par ex. pour antennes supplémentaires
  - 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.
  - Dégâts provoqués par la grêle ou autres petites bosses provoquées par des éléments naturels (chutes de branches, noix,...)





## 3.2 Vitres, rétroviseurs et phares



Sont acceptés:

- Étoiles sur le pare-brise, hors du champ de vision du conducteur si pas de début de fissure supérieure à une pièce d'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 pièce d'un euro sur le logement
- Vitres de toit, latérales ou de rétroviseur 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 taches mates
- Pare-brise: étoiles avec début de formation d'une fissure supérieure à une pièce d'1 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



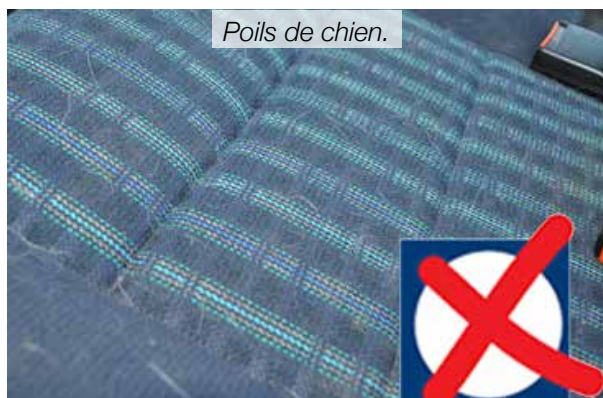
Sont acceptés: !

- L'usure ou la décoloration superficielle par utilisation normale sur:
  - Les pédales
  - Le volant
  - Le levier de vitesses
  - Le support lombaire (côté conducteur)
  - Griffes superficielles sur la garniture du coffre (l'espace derrière les sièges arrières, ne pas dans le compartiment passager) suite au (dé)chargement normal.
  - Griffes superficielles sur les couvertures de bagages



Ne sont pas acceptés:

- L'absence ou le dysfonctionnement de n'importe quel élément de l'intérieur 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 est possible, les frais afférents seront facturés, sinon le coût de remplacement de l'élément en question sera imputé)
- Trous, provoqués ou non par l'usure, dans le revêtement du sol ou du coffre
- De fortes salissures spécifiques comme poils de chien, taches sur les sièges, actions de substances chimiques ou naturelles ne sont pas acceptées. En règle générale, le coût du nettoyage spécialisé ou, si cela n'est plus possible, le remplacement des pièces atteintes sera facturé. Dans le cas d'une mauvaise odeur tenace comme par exemple l'odeur de cigarettes, d'animaux domestiques ou autres, un nettoyage spécialisé sera facturé. Si certains éléments sont tellement atteints qu'un nettoyage n'est plus possible, le remplacement de la pièce en question sera facturé.





## 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 8,5cm, 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 5.

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 10.

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

Schéma récapitulatif:

Age	Nombre de dégâts acceptables		
	maximum par panneau		maximum par véhicule
	<60.000 km	> 60.000 km	
<12 mois	0	0	<b>0</b>
12-24 mois	1	2	<b>5</b>
>24 mois	2	3	<b>10</b>

## 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 demander une expertise contradictoire par un expert agréé.

### **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.

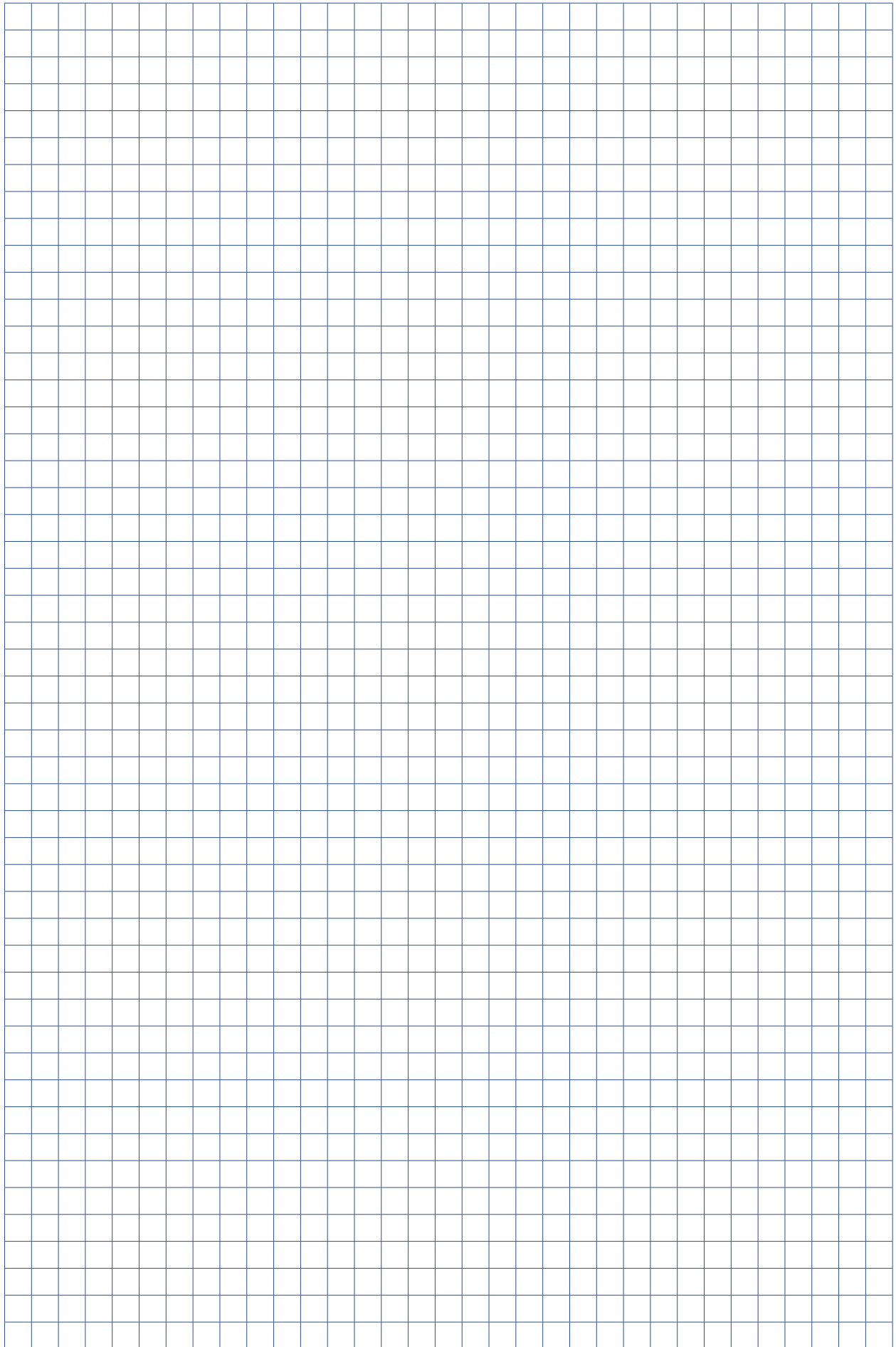
### **6. Le dégât qui m'est facturé n'a pas été causé par moi-même (dégât de parking,...).**

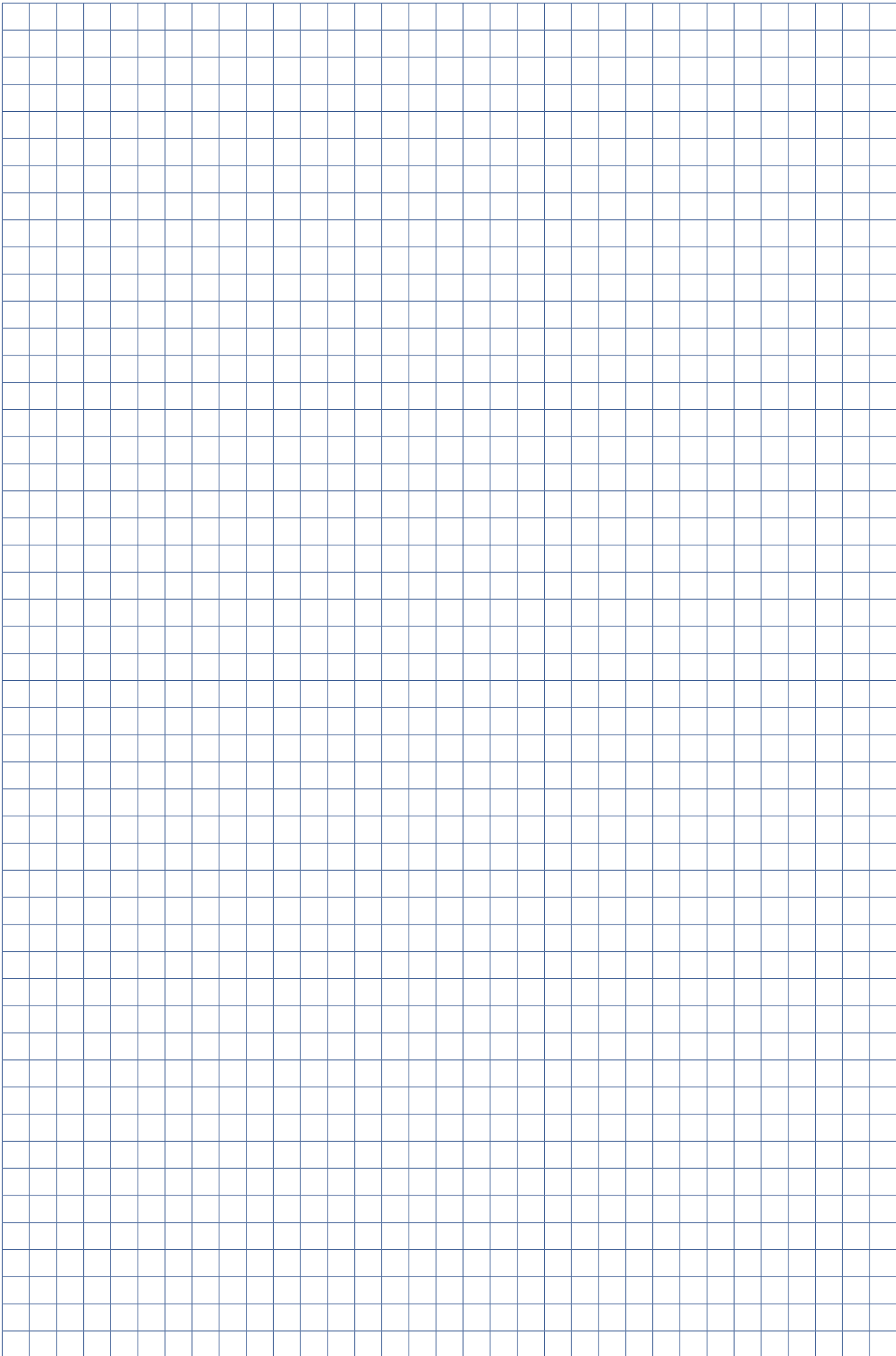
La société de leasing ne peut en tenir compte que si un tiers est connu auprès duquel le dégât peut être récupéré. Dans ce cas, une déclaration doit également avoir eu lieu. Dans tous les autres cas, l'utilisateur du véhicule reste responsable du dégât.

### **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. Evitez de toute façon qu'un véhicule soit immobilisé par le conflit, car sinon les frais d'immobilisation chiffrent inutilement. Lors d'un jugement sur le conflit, ceux-ci peuvent faire grimper la note pour toutes les parties.









Belgische Federatie van Voertuigen Verhuurders  
Fédération Belge des Loueurs de Véhicules

