



Belgische Federatie van Voertuigen Verhuurders
Fédération Belge des Loueurs de Véhicules

La Norme Renta®

Véhicules utilitaires

Norme pour l'inspection de l'usure normale acceptable et des dommages non acceptables sur les véhicules utilitaires légers restitués à la fin d'une période de location.



VERSION

2026



Sommaire

1. Introduction	3
2. Etat général	4
2.1. Données privées et sensibles	4
2.2. Charge restante dans la batterie lors de la restitution du véhicule	4
2.3. Propreté	4
2.4. Documents	5
2.5. Equipement	6
2.6. Réparations non conformes	7
2.7. Lettrage	7
3. Dommages extérieurs	8
3.1. Carrosserie	9
3.2. Vitres, rétroviseurs et phares	11
3.3. Pneus, jantes et enjoliveurs	12
4. Dommages intérieurs	13
5. Nombre de dégâts	14
6. État de santé	15
7. FAQ	16
8. Contact	17

La Norme

La section sur **l'état général** du véhicule contient une série de règles de base auxquelles tout véhicule doit satisfaire lors de l'inspection.

La section dédiée aux **dégâts extérieurs** décrit les dégâts occasionnés à la carrosserie et aux autres éléments extérieurs du véhicule et détermine s'ils entrent dans la catégorie des dégâts résultant d'une utilisation normale ou non. Le nombre de dégâts résultant d'une utilisation normale et considérés comme acceptables dans l'esprit de la présente norme est toutefois limitée et dépend de l'âge du véhicule.

Au-delà de ce nombre maximal, la société de leasing pourra facturer les dégâts excédentaires, même si la norme les juge acceptables. La norme ne s'applique pas aux voitures de location à court terme.

La section **dégâts intérieurs** décrit les règles auxquelles doit répondre l'intérieur du véhicule.



Introduction

Parallèlement à la Norme Renta pour voitures de tourisme, qui sert depuis des années déjà de référence pour l'inspection des dégâts acceptables et non acceptables lors de la restitution des véhicules particuliers au terme d'un contrat de leasing, Renta a créé une norme spécifique pour les véhicules utilitaires légers. Celle-ci s'adresse aux chauffeurs, gestionnaires de parcs automobiles, garages, experts, sociétés de transport et toutes autres parties concernées par l'évaluation des dégâts en fin de période de location. Le présent document est une version actualisée de la Norme Renta pour véhicules utilitaires en vigueur depuis 2015. Il remplace toutes les versions antérieures.



Stijn Blanckaert

Directeur général de Renta



Champ d'application

La Norme Renta pour véhicules utilitaires est censée servir de **guide** mais n'est contraignante pour personne, pas même pour les membres de Renta, sauf si les parties concernées déclarent vouloir expressément respecter les critères qui y sont décrits. Elle est toujours soumise aux conditions générales et contractuelles de chaque société de leasing ou loueur concerné. Ce guide vise à aider à prévenir les litiges, sans prétendre apporter une réponse à chaque situation imaginable. Renta ne se pose pas en arbitre et décline toute responsabilité en cas de litige. Nous ne nous prononçons pas non plus sur les montants facturés pour les dégâts non acceptables. Ceux-ci peuvent varier fortement en fonction de la marque et du type de véhicule, de la nature du sinistre et des accords contractuels entre la société de leasing et le preneur de leasing.

Types de véhicules

La présente norme s'applique aux utilitaires légers. Elle s'ajoute à celle destinée aux voitures particulières. Dans le contexte de cette norme, on entend par 'véhicules utilitaires' tous les véhicules immatriculés en tant que 'utilitaire léger' (cf. le certificat d'immatriculation). Toutes les voitures de tourisme sorties d'usine comme telles et non comme utilitaire et qui ont été transformées en utilitaire léger doivent obéir à la Norme Renta pour voitures particulières et ne sont donc pas soumises à la présente norme pour véhicules utilitaires.

FAQ

Si vous avez des questions, commencez par consulter notre Foire aux Questions. Vous y trouverez les réponses aux questions les plus fréquentes relatives à la restitution de votre véhicule.



p.16

2. Etat général

Un véhicule en fin de contrat doit être restitué en bon état de fonctionnement et muni de tous les éléments présents à la livraison ou qu'il était convenu d'ajouter en cours de contrat. Cette section fournit un aperçu des attentes spécifiques.

Avant de restituer votre véhicule, veillez à ce qu'il réponde le mieux possible aux critères décrits ci-après (propreté, présence de tous les accessoires/équipements...). Cela favorisera le bon déroulement de l'inspection, dans l'intérêt de toutes les parties.

2.1. Données privées et sensibles



Avant de restituer son véhicule, il appartient au conducteur d'en retirer tous les effets personnels et autres données lui appartenant. Cette recommandation vise plus particulièrement et sans exhaustivité les objets contenus dans les compartiments de rangement et dans le coffre, les éventuels supports média (CD/DVD/USB...), etc.

Les véhicules modernes contiennent beaucoup d'informations personnelles – répertoires téléphoniques, domicile du conducteur, destinations introduites dans le système de navigation, fichiers média favoris, images, données de carte de crédit, mots de passe donnant accès à des applications (en ligne), etc. **A l'heure de restituer le véhicule, ces informations doivent avoir totalement disparu du véhicule moyennant une réinitialisation des paramètres d'usine et la suppression de tous les profils d'utilisateur via le système d'infodivertissement du véhicule.** Toutes les connexions entre le véhicule et les applications pour smartphone comme celles mises à disposition par le constructeur automobile ou d'autres fournisseurs (applications de stationnement, dashcams, applications plug&charge, etc.) doivent également être définitivement interrompues avant la restitution du véhicule.

Si au moment de la restitution, il subsiste des informations personnelles dans le véhicule, la société de leasing peut procéder à leur suppression et facturer les frais correspondants au client.

2.2. Charge restante dans la batterie lors de la restitution du véhicule



Lors de la restitution d'un BEV (véhicule 100% électrique) loué à Long Terme, la batterie du véhicule en question doit contenir encore suffisamment d'énergie pour parcourir au minimum 100 kilomètres et afficher un niveau de charge de minimum 30% (State of Charge), sauf mention contraire dans le contrat signé entre le client et le loueur. A défaut, la société de leasing est en droit de refacturer au client les frais de recharge de la batterie jusqu'au niveau exigé, majoré des frais de maintenance.

La restitution d'un BEV (véhicule 100% électrique) loué à Court Terme reste soumise aux conditions du contrat de location correspondant.

2.3. Propreté



Le véhicule restitué est censé avoir été nettoyé et doit être rendu propre, **à l'intérieur comme à l'extérieur**. A défaut, des frais de nettoyage seront imputés au client.

Les frais résultant du fait que le véhicule a été restitué sale, tels que frais d'expertise ou d'enlèvement, seront à charge du preneur de leasing.

2.4. Documents



Lors de la restitution, le véhicule doit être accompagné des documents suivants, complets et en parfait état. En l'absence de certains documents, le client devra supporter les frais correspondants. Le mauvais état ou certaines dégradations aux documents peuvent également donner lieu à des frais supplémentaires.

- ✓ **Certificat d'immatriculation:** Volets 1 & 2 si le véhicule a été immatriculé au nom du client. Uniquement le volet 1 si l'immatriculation a été faite au nom de la société de leasing.
- ✓ **Plaque d'immatriculation d'origine** (sur le véhicule)
- ✓ **Tous les certificats de conformité originaux**
- ✓ **Carnet d'entretien ou historique*** (cf. détails ci-après)
- ✓ **Le passeport de la clé** (si d'application)
- ✓ **Les éventuelles cartes-mémoire du système de navigation**
- ✓ **Le rapport d'identification** (inspection automobile)
- ✓ **Attestation de contrôle technique valable**
- ✓ **Toutes les attestations techniques et de sécurité des accessoires montés** (grues, lifts...)

En cas de perte du certificat d'immatriculation, du certificat de conformité, du carnet d'entretien ou de la plaque d'immatriculation, le client doit pouvoir produire une déclaration de perte effectuée auprès de la police. Si le véhicule est immatriculé au nom de la société de leasing, celle-ci peut donner procuration pour procéder à ladite déclaration. La déclaration de perte doit encore afficher une durée de validité minimale de 10 jours calendrier au moment de la restitution.

Tous les frais de remplacement des éléments ou documents susnommés sont refacturés au client.

Certificat d'immatriculation

Tout véhicule restitué doit impérativement être accompagné de son certificat d'immatriculation original.

Attention : dans le cas des certificats d'immatriculation délivrés à partir de septembre 2013 (certificats d'immatriculation comportant deux volets), le client doit restituer les deux volets, pour autant que les deux lui aient été initialement remis. **A défaut, tous les frais de remplacement lui seront refacturés.** En cas de vol ou de perte, le client est tenu de demander un duplicata sans délai. Si la perte se produit juste avant l'inspection et s'il est trop tard pour obtenir un duplicata, le client doit présenter un PV original de perte (police) avec une période de validité minimale d'encre 10 jours calendrier.

Exemple : Certificat d'immatriculation depuis le 1er septembre 2013



Volet 1 à conserver dans la voiture (toujours à restituer car en possession du client)



Volet 2 à conserver à la maison (à restituer si en possession du client)

Certificat de conformité

Le certificat de conformité original doit impérativement être restitué avec le véhicule. Si la perte se produit juste avant l'inspection et s'il est trop tard pour obtenir un duplicata, le client doit présenter un PV original de perte (police) avec une **période de validité minimale d'encre 10 jours calendrier.**

Exemples: Certificat de conformité (le format varie d'un constructeur à l'autre)



Carnet d'entretien ou historique

Le carnet d'entretien (dûment complété) doit être restitué en même temps que le véhicule, **pour autant qu'un exemplaire ait été remis au client lors de la livraison initiale du véhicule.**

Si le contrat de location n'incluait pas les entretiens et les réparations techniques, le client est tenu d'apporter la preuve des entretiens réguliers lors de la restitution du véhicule. Certaines marques font désormais l'impasse sur le carnet d'entretien classique (papier). Le cas échéant, le client qui restitue un véhicule dont les entretiens et les réparations techniques ne faisaient pas partie du contrat de location doit joindre une copie des factures d'entretien aux documents du véhicule.

Tout défaut d'entretien, exécution tardive ou entretien effectué par un garage non agréé par le loueur, peut entraîner la facturation de frais.

2.5. Equipement



Tous les équipements, accessoires et options mentionnés dans le contrat doivent être présents sur ou dans le véhicule au moment de la restitution. Ils doivent en outre être en état de fonctionnement, être tels qu'au moment de la livraison, ne présenter aucun dégât et afficher le même état qu'à la livraison. Voici une liste non exhaustive des équipements et accessoires concernés :

- Batteries et câbles de recharge d'origine présents à la livraison du véhicule
- Systèmes GPS
- Toutes les clés, cartes-clé et télécommandes présentes à la livraison du véhicule, y compris celles des accessoires et équipements tels que jantes, coffre de toit, crochet d'attelage, porte-vélo, etc.
- Installations audio
- Sièges supplémentaires
- Appuie-têtes
- Cache-bagages
- Roue de secours ou kit de réparation, kits légaux
- Attache-remorque (amovible)
- Coffre de toit
- Jantes
- Antennes
- Equipements spéciaux ou aménagement de l'espace de chargement
- Etc.

Tout élément manquant ou endommagé sera facturé au prix coûtant du remplacement ou de la réparation.

Les accessoires ou les options ajoutées au véhicule par le preneur de leasing ou l'utilisateur ne pourront en aucun cas donner lieu à une compensation de la part de la société de leasing. Si la société de leasing est d'avis que l'accessoire ou option en question peut entraîner une dépréciation ou un risque pour la sécurité, elle est en droit de refacturer les frais nécessaires pour remettre le véhicule en l'état d'origine.

Les véhicules restitués pendant la saison hivernale peuvent être chaussés de pneus hiver, mais toujours accompagnés des jantes originales (soit montées, soit démontées).



2.6. Réparations non conformes



Les réparations apportées à la carrosserie, aux éléments mécaniques ou autres doivent être effectuées par des garages ou des ateliers agréés par le loueur, même si le coût de la réparation était ou est à charge du client. C'est la seule façon de garantir la sécurité et la préservation de la valeur du véhicule.

Les réparations bâclées ou non conformes ne sont pas acceptées. Voici une liste non exhaustive d'exemples de réparations refusées :

- ✗ Carrosserie : différences de couleur, résidus de poussière, coulées de peinture, mauvaise préparation du support
- ✗ Mécanique : recours à des pièces de qualité inférieure pour la réparation
- ✗ Autres : montage de pneus non conformes à la législation ou de pneus ne répondant pas aux spécifications du véhicule (cf. certificat de conformité)
- ✗ ...



Peinture imparfaite de la carrosserie, avec boursouflures ('peau d'orange') et coulées



2.7. Lettrage

ABC

Quelle que soit la partie du véhicule personnalisée, les lettrages, films, logos, etc. doivent être retirés sans laisser de traces. Les frais de retrait des autocollants, des résidus de colle ou de rectification en cas de décoloration (dans des cas extrêmes, polissage ou nouvelle peinture) sont refacturés intégralement au client, sauf s'ils étaient inclus dans le contrat de location.

3. Dommages extérieurs

Cette rubrique décrit les dégâts extérieurs liés à l'utilisation du véhicule et distingue les dommages acceptables des dommages non acceptables, lesquels seront par conséquent refacturés au client. Elle ne porte pas sur les montants refacturés, car ceux-ci dépendent de la marque, du type de véhicule, des options de réparation, des accords contractuels entre le client et la société de leasing, etc. Plus d'infos dans la FAQ.

La règle générale veut que les rayures dont la longueur est inférieure à 2 cartes de crédit (17 cm) et les bosses/creux dans la carrosserie (sans dégât de peinture) dont la taille est inférieure à 1 carte de crédit (8,5 x 5 cm) sont acceptables. Voir ci-après pour certains cas spécifiques, photos et exceptions.

2,5 cm

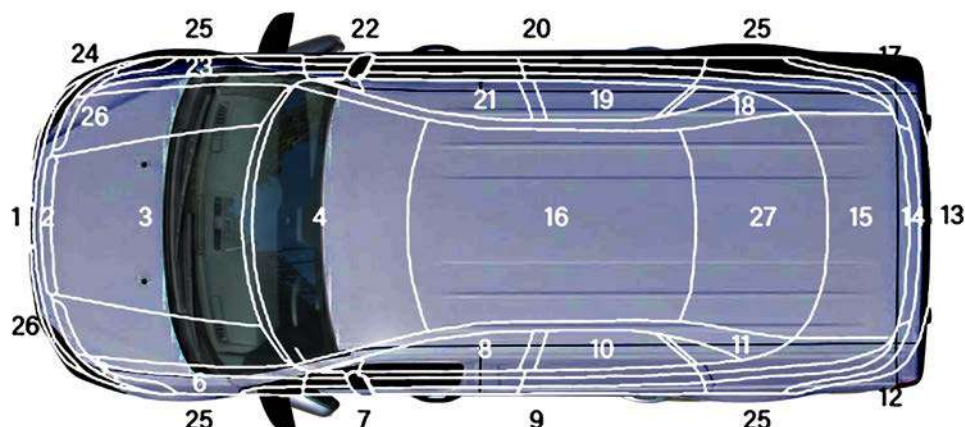


8,5 cm

8,5 cm



Attention : le nombre de dégâts acceptables est limité en fonction de l'âge du véhicule. Plus d'infos au chapitre 5.





3.1. Carrosserie



Sont acceptables :

- ✓ Les zones éraflées dont la superficie est inférieure à 2 cartes de crédit (17 x 5 cm).
- ✓ Les dégâts –hors bosses/creux et déchirures– dont la surface totale est inférieure à une pièce de deux euros.
- ✓ Les rayures longues de moins de 17 cm, dans les limites du nombre maximal autorisé (cf. point 5)
- ✓ Les creux de moins de 2 mm de profondeur et plus petits qu'une carte de crédit (8,5 x 5 cm), sans dégâts de peinture.
- ✓ Les rayures et les creux dans les passages de roues (à l'intérieur de l'espace de chargement) qui ne menacent pas la sécurité, qui ne sont pas susceptibles d'une formation de rouille et qui ne sont pas visibles de l'extérieur.

Ne sont pas acceptables :

- ✗ Les rayures ou les zones présentant des traces de corrosion.
- ✗ Les rayures de plus de 17 cm de long
- ✗ Les zones éraflées d'une surface totale supérieure à 17 x 5 cm (taille de 2 cartes de crédit) ou supérieure à 8,5 x 5 cm (1 carte de crédit) dans les coques de rétroviseurs.
- ✗ Les fissures dans les coques des rétroviseurs.
- ✗ Les dégâts de peinture résultant d'une agression chimique ou naturelle (déjections d'oiseaux, traces de feuilles...).
- ✗ Les retouches ou travaux de peinture mal exécutés (différences de couleurs, coulures...) : voir photos sous la rubrique 'Réparations non conformes'.
- ✗ Différences de couleurs résultant du retrait du lettrage.
- ✗ Les dégâts de grêle ou autres creux provoqués par la chute d'éléments naturels (branches, bogues de marrons...)
- ✗ Tout creux dont la taille est supérieure à 1 carte de crédit (8,5 x 5 cm)
- ✗ Les bosses provoquées de l'intérieur (mauvais arrimage du chargement), avec répercussion visible de l'extérieur.
- ✗ Les trous dans la carrosserie, y compris ceux provenant du montage d'éléments et d'accessoires supplémentaires
- ✗ Les éléments manquants, détachés, fendus, déchirés, déformés ou cassés, tels que pare-chocs, protecteurs de flancs, grilles de radiateur, coques de rétroviseur, béquets, antennes ou tout autre élément initialement présent sur le véhicule.
- ✗ Les éléments de carrosserie mal réparés.
- ✗ Les dégâts aux systèmes de caméras (caméra de recul, boîtier, avant, arrière...).
- ✗ Les déformations de certains éléments de carrosserie ou d'accessoires
- ✗ Les charnières défectueuses ou les éléments mobiles qui empêchent ou gênent l'ouverture et la fermeture correcte des portières.



Rayure (>17mm)

Rayure (>2,5mm)

Traces de corrosion



Altération chimique

Fientes d'oiseaux+
Résultat d'une
exposition prolongée



Les dégâts de grêle

3.2. Vitres, rétroviseurs et phares



3.2.1. VITRES

Le champ de vision du conducteur est délimité :

- **A gauche** : par la fin de la course de l'essuie-glace (en position verticale)
- **A droite** : par la médiane du pare-brise
- **En bas** : par la ligne horizontale correspondant au sommet du volant
- **Au-dessus** : par la base du (simple) pare-soleil lorsqu'il est abaissé et qu'il repose sur la vitre

Sont acceptables :

- ✓ Les dégâts réparés
- ✓ Les dégâts de pare-brise non réparés dont le diamètre est inférieur à une pièce de 2 euros, pour autant qu'ils ne présentent pas un début de fissure, situés en dehors du champ de vision du conducteur et en dehors du champ de vision des caméras et des capteurs présents (système ADAS).

Recommandation Renta :

Faites toujours réparer au plus vite les petits dégâts/éclats dans le pare-brise. Pour ce faire, faites appel au(x) partenaire(s) privilégiés de votre société de leasing. Ils répareront si possible ou remplaceront la vitre si nécessaire. Les petits éclats dans le pare-brise d'une taille inférieure ou égale à une pièce de 2 euros (25 mm) sont généralement réparables. En cas de réparation, ils ne seront pas refacturés.

Ne sont pas acceptables :

- ✗ Pare-brise : les fissures, rayures, taches ternes
- ✗ Pare-brise : les petits dégâts d'une taille inférieure à une pièce de deux euros dans le champ de vision du conducteur, même s'ils ont été réparés
- ✗ Pare-brise : éclat avec début de fissure
- ✗ Pare-brise : dégâts de toute nature dans le 'champ de vision' des caméras et des capteurs présents (système ADAS)
- ✗ Les rayures d'une longueur supérieure à 8,5 centimètres dans la vitre de toit, les vitres latérales ou la lunette arrière, les fissures ou bris de la vitre de toit, des vitres latérales ou de la lunette arrière, y compris tous les autres types de dégâts ayant endommagé ces vitres
- ✗ Les taches mates sur les vitres
- ✗ Les caoutchoucs d'étanchéité détachés ou déchirés



3.2.2. PHARES

Ne sont pas acceptables :

- ✗ Tout dégât, mineur ou majeur, en ce compris les rayures, fissures, taches mates etc. au niveau des blocs optiques – phares, phares antibrouillard, indicateurs de direction, etc.
- ✗ Toute infiltration d'eau ou condensation dans les blocs optiques – phares, phares antibrouillard, indicateurs de direction, etc.

3.2.3. RÉTROVISEURS

Ne sont pas acceptables :

- ✗ Taches mates sur le miroir
- ✗ Coque ou miroir détaché, fêlé, cassé ou manquant



3.3. Pneus, jantes et enjoliveurs



Pour les jantes en acier, sont acceptables :

- ✓ Les rayures (ni fêlures, ni déformations) au niveau des jantes ou des enjoliveurs pour autant qu'elles soient inférieures à 8,5 x 5 cm (carte de crédit)
- ✓ Les écailllements de peinture (sauf si le dégât résulte d'une collision)

Pour les jantes en aluminium, sont acceptables :

- ✓ Maximum 1 rayure (ni fêlure, ni déformation) au niveau des jantes pour autant qu'elle soit inférieure à 8,5 x 5 cm (carte de crédit) ou maximum une zone d'éraflure d'une superficie de moins de 8,5 x 5 cm (carte de crédit).
- ✓ L'inspection ne tolérera qu'une seule dégradation par jante alu pour autant qu'elle soit d'une superficie inférieure aux dimensions susmentionnées, indépendamment de l'âge du véhicule.

Ne sont pas acceptables :

- ✗ La présence de rayures multiples au niveau de la jante ou de l'enjoliveur d'une longueur inférieure à 8,5 cm ou de plusieurs zones éraflées d'une superficie inférieure à 8,5 x 5 cm (carte de crédit).
- ✗ Toute(s) rayure(s) sur la jante ou l'enjoliveur d'une longueur supérieure à 8,5 cm ou la présence de plusieurs zones éraflées d'une superficie inférieure à 8,5 x 5 cm (carte de crédit).
- ✗ Les pneus dégonflés ou présentant une déchirure ou une déformation
- ✗ L'absence de la roue de secours ou du kit de réparation (si fourni(e) lors de la livraison initiale)
- ✗ L'absence d'un ou plusieurs enjoliveurs ; présence d'enjoliveurs qui ne seraient pas d'origine ou différents d'une roue à l'autre
- ✗ Des jantes différentes de celles qui équipaient la voiture au moment de la livraison
- ✗ Les pneus dont la dimension n'est pas conforme pour le véhicule en question (cf. le certificat de conformité)
- ✗ La combinaison de dimensions et de types de pneus non conforme à la législation en vigueur
- ✗ Les jantes ou enjoliveurs fissurés ou déformés (ex. à la suite d'une prise de bordure ou de trottoir)
- ✗ Toute trace de décoloration, corrosion ou oxydation des jantes résultant d'un dégât antérieur



Ecailllement de peinture

Rayure (<8,5mm)



Pneu déformé

Rayures (>8,5cm)

4. Dommages intérieurs

4.1. bine conducteur et passager(s)

Sont acceptables :

- ✓ Les marques d'usure ou de décoloration superficielles imputables à un usage normal au niveau du/des
 - pédales
 - volant
 - levier de changement de vitesse
 - flanc latéral du dossier et du siège du conducteur (côté accès)
 - ainsi que les petites rayures dans le plastique à gauche et à droite des pédales (côté conducteur)
 - les rayures superficielles et imperceptibles au toucher dans la garniture plastique de la console centrale et de son prolongement entre les sièges avant

Ne sont pas acceptables :

- ✗ L'absence et le non fonctionnement de tout élément intérieur ainsi que la présence de fissures, déchirures ou rayures perceptibles au toucher. Si l'élément endommagé fait partie d'un élément plus grand et que la remise en état impose le remplacement de l'élément dans son intégralité, le client se verra refacturer le coût du remplacement total (ex. une fissure de l'écran du système d'infodivertissement pourrait entraîner le remplacement du système tout entier)
- ✗ Les trous de brûlure dans l'habillage des sièges ou dans tout autre matériau
- ✗ Les trous d'usure ou autres dans l'habillage intérieur et la garniture de plancher de la cabine/espace passagers
- ✗ Les odeurs tenaces, souillures/taches ou résidus sales sur tout matériau de l'habitacle que même un nettoyage spécifique ne réussit pas à éliminer
- ✗ La règle générale prévoit la refacturation au client de tous les frais de nettoyage spécialisé ou, si le nettoyage s'avère impossible, du coût de remplacement des éléments concernés

4.2. Espace de chargement

Sont acceptables :

- ✓ Les rayures et les bosses/creux dans les passages de roue (espace de chargement) ou l'éventuelle cloison intermédiaire, à condition que ces dégâts ne menacent pas la sécurité ou qu'ils ne soient ni sujets à la corrosion, ni visibles de l'extérieur.
- ✓ Les dégâts liés à une utilisation normale au niveau des panneaux de protection en bois ou en plastique (des portes arrière ou du hayon, des parois latérales ou du plancher). Les éventuelles traces laissées par des produits sont acceptables, pour autant qu'il n'y ait pas de répercussions sur les éléments originaux du véhicule (carrosserie intérieure).

Ne sont pas acceptables :

- ✗ Les rayures et les bosses/creux à l'intérieur de l'espace de chargement si ces dégâts menacent la sécurité ou s'ils sont sujets à la formation de rouille et/ou visibles de l'extérieur.
- ✗ Les fissures, les trous de forage et les éléments défectueux ou manquants seront portés en compte, à l'exception des dégâts occasionnés aux panneaux de protection en bois ou en plastique (voir ci-dessus).
- ✗ Toutes les taches ou souillures récalcitrantes, sur tous les matériaux, que même un nettoyage spécifique n'a pas pu éliminer. Ex. restes de peinture ou imprégnation de produits chimiques, à l'exception des dégâts occasionnés aux panneaux de protection en bois ou en plastique (voir ci-dessus).
- ✗ Tout dégât non repris dans la liste des dégâts acceptables ci-dessus



5. Nombre de dégâts

Les dégâts jugés 'acceptables' aux termes de la présente norme sont limités en nombre. Le nombre maximal de dégâts acceptables par véhicule dépend du nombre de mois d'utilisation du véhicule en question.

- Dans le cas des véhicules de **moins de 12 mois**, aucun dégât ne sera toléré, indépendamment du kilométrage.
- Pour les véhicules de **12 à 24 mois**, on tolérera jusqu'à 5 dommages acceptables.
- Les véhicules de **plus de 24 mois et de moins de 50 mois** ne peuvent pas présenter plus de 10 dommages acceptables.
- Et enfin, les véhicules de **plus de 50 mois** ont droit à maximum 15 dommages acceptables.
- Au-delà des maxima tolérés, les dommages seront refacturés, même s'ils sont décrits comme acceptables par la présente norme. Les dégâts refacturés seront ceux qui entraînent la plus grande dépréciation.
- Les dégâts de moins de 3 mm de diamètre provoqués par la projection de gravillons ne sont pas considérés comme un dommage.

Dégâts acceptables	
Age du véhicule	Nbre max. de dommages
< 12 mois	0
12-24 mois	5
25-50 mois	10
> 50 mois	15

6. State of Health

Un nombre croissant de véhicules de la flotte sont entièrement ou partiellement électriques et équipés d'une batterie de traction. L'état de cette batterie à la fin de sa durée d'utilisation est d'une importance fondamentale pour la valeur de revente du véhicule et joue un rôle tout aussi important que le kilométrage total, en particulier pour les véhicules entièrement électriques.

Le vieillissement de la batterie se reflète dans ce que l'on appelle l'« état de santé » (SoH) de la batterie, qui indique en un seul pourcentage la capacité restante d'un système de batterie par rapport à sa capacité d'origine. Cela a un impact direct sur l'autonomie du véhicule. Les constructeurs automobiles et leurs clients suivent donc l'évolution de l'état de santé au fil du temps afin de savoir quand la batterie arrive en fin de vie et doit donc être remplacée par une nouvelle batterie. La durée de vie des batteries automobiles est beaucoup plus longue que celle des smartphones ou des ordinateurs portables, par exemple, mais elle doit être suivie de près.

Hygiène de charge

Afin de maintenir une batterie en bon état et de garantir que son état de santé reste conforme à la norme minimale requise après sa période d'utilisation, le conducteur du véhicule est tenu d'adopter les « règles d'hygiène de charge » nécessaires. Concrètement, cela signifie :

- ✓ Maintenir la batterie autant que possible entre 20 % et 80 % et donc ne pas attendre qu'elle soit complètement vide pour la recharger, ni la recharger systématiquement à 100 % puis laisser le véhicule à l'arrêt pendant un long moment
- ✓ Ne recharger à 100 % que si le véhicule va effectivement être utilisé par la suite. Le fait de maintenir la batterie complètement chargée pendant une longue période accélère le processus d'usure. Ne laissez donc pas la voiture branchée au chargeur plus longtemps que nécessaire lorsque la batterie est pleine.
- ✓ Ne rechargez pas uniquement en courant continu (CC), mais rechargez le véhicule si possible en courant alternatif (CA).
- ✓ Signalez immédiatement tout message d'erreur ou problème lors de la recharge à un réparateur agréé afin qu'il y remédie.

Nous vous renvoyons aux instructions du constructeur pour le respect des consignes de charge et le maintien en bon état de la batterie. En cas de messages d'erreur ou de problèmes lors de la recharge, le conducteur doit immédiatement les signaler à un réparateur agréé et les faire réparer.

7. FAQ

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

Renta n'intervient pas en tant que médiateur en cas de conflit et ne se prononce pas en cas d'interprétations divergentes de la présente norme. Consultez la FAQ pour vérifier si votre problème n'y est pas traité. A défaut, vous devrez négocier un accord raisonnable avec la société de leasing.

2. La facturation des dégâts est supérieure à la franchise contractuelle.

Si vous n'êtes pas assuré via la société de leasing, il vous appartient de faire réparer – avant la restitution du véhicule – tous les dégâts que vous pensez être couverts par votre assureur. Le cas échéant, souvenez-vous que vous devez toujours confier les réparations à un réparateur agréé par la société de leasing.

Les franchises en cas d'accident sont valables au cas par cas. Un dommage occasionné sur le flanc gauche du véhicule et un autre à droite sont rarement le résultat d'un même accident. Le cas échéant, il vous sera réclamé une franchise par accident. En règle générale, la majorité des assureurs ou des polices d'assurance souscrites via une société de leasing présentent des clause d'exclusion. Par exemple, les dégâts intérieurs ne donnent généralement pas lieu à l'application de la franchise, tandis que certains refacturent intégralement la réparation des dommages causés au châssis ou aux pneus. Pour bénéficier de la franchise, vous devez impérativement fournir une déclaration. Si vous n'avez pas rentré de déclaration d'accident dans les temps, le coût réel de la réparation du dégât risque fort de vous être facturé.

3. Si la société de leasing revend le véhicule sans avoir fait réparer les dégâts, pourquoi dois-je les payer malgré tout ?

Pour des raisons opérationnelles, une société de leasing peut choisir de ne pas faire réparer les dégâts d'un véhicule en fin de contrat. A la revente, le véhicule subit toutefois une dépréciation correspondante à l'ampleur du ou des dégâts.

4. Les montants facturés par la société de leasing me semblent excessifs.

Les réparations de carrosserie ou le remplacement de pièces coûtent cher. En cas de doute, rien ne vous empêche de demander une contre-expertise à un expert agréé.

5. La société de leasing A m'a présente une facture très différente de la société de leasing B pour un véhicule présentant des dégâts équivalents.

Comment expliquer cela ?

Chaque société de leasing a ses propres méthodes et sa propre approche pour déterminer le coût d'un sinistre. Par ailleurs, le coût des pièces varie énormément d'une marque à l'autre.

6. Les dégâts qui me sont facturés ne sont pas de mon fait (dégâts sur parking, etc.)

La société de leasing peut en tenir compte à condition qu'une tierce partie soit identifiée et que le coût du dommage puisse lui être facturé. Le cas échéant, il faut qu'il y ait eu une déclaration. Dans tous les autres cas, la responsabilité du dommage incombe à l'utilisateur du véhicule.

7. Je n'arrive pas à un accord avec la société de leasing. Que faire ?

La procédure se fondera sur les dispositions ad hoc du contrat de location (généralement les Conditions Générales). Sinon, vous pouvez toujours commander une expertise indépendante à un expert agréé dans les plus brefs délais. Quoi que vous décidiez, évitez d'immobiliser le véhicule pour cause de litige, sous peine d'augmenter inutilement le coût de l'immobilisation forcée car une fois le conflit tranché, ce coût risquerait de majorer encore la facture pour toutes les parties.

8. Quels autres coûts peuvent encore être facturés ?

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

- Frais administratifs/indemnité de rupture en cas d'annulation de commande
- Frais administratifs/indemnité de rupture en cas de résiliation anticipée du contrat
- Frais administratifs/indemnité compensatoire en cas de reprise intermédiaire du véhicule
- Coût d'un service de transport
- Frais administratif et de remplacement en cas de perte ou de dégradation du certificat d'immatriculation, de la carte-carburant (et code pin), des clés ou de tout autre élément ou document
- Frais administratifs pour la réexpédition de procès-verbaux et des rappels correspondants, ainsi que pour la communication d'informations à l'autorité verbalisante

La Norme Renta®

Véhicules utilitaires



VERSION

2026

Contact



E-mail

info@renta.be



Site web

www.renta.be/fr