****

**CHARTE CT DE RENTA**

***Code de conduite en matière de location à court terme de véhicules***

**INTRODUCTION**

Renta, la Fédération belge des Loueurs de Véhicules, rassemble au sein de ses comités court terme & PME, des loueurs à court terme de voitures, de camionnettes et de camions destinés à une utilisation privée comme professionnelle.

Renta assure auprès des signataires du présent code de conduite la promotion d’un mode opérationnel éthique, d’une fixation transparente des prix et des conditions locatives, de la mise à disposition de véhicules de qualité et de la fourniture d’un degré élevé de service à la clientèle.

Les signataires du présent code de conduite s’engagent à respecter les dispositions suivantes :

**GÉNÉRALITÉS**

1. Agir en tout temps de manière intègre et veiller à ce que leurs collaborateurs aient pris connaissance et appliquent le présent code de conduite.
2. Se conformer aux exigences légales et aux règles d’application pour les produits et services proposés.

1. Exploiter les locaux de location avec professionnalisme.
2. Ne collaborer d’aucune manière délibérément à des pratiques fiscales ou financières frauduleuses telles que des montages visant à favoriser le blanchiment d’argent. Collaborer pleinement à toute enquête menée par des instances judiciaires. Déclarer spontanément à la police tout indice sérieux de suspicion de pratiques criminelles dans lesquelles le véhicule de location pourrait être impliqué (par ex. présence de certaines traces ou de matériaux lors de la restitution d’un véhicule).

**FIXATION DES PRIX, PROMOTION ET CONCURRENCE**

1. Pratiquer une politique transparente de fixation des prix pour tous les produits et services, tant sur les supports imprimés que sur les sites Internet.
2. Assurer une présentation correcte des spécificités des produits et des services.
3. Conseiller le client et lui fournir des informations en suffisance afin qu’il puisse arrêter son choix en connaissance de cause et en fonction de ses besoins.
4. Ne pas faire de publicité trompeuse ou mensongère, ni de publicité visant à nuire à d’autres acteurs du secteur.
5. Ne pas utiliser le nom et la réputation d’un concurrent à des fins trompeuses en vue d’assurer sa propre promotion.
6. Ne nullement enfreindre la libre concurrence, abuser d’une position dominante, pratiquer des ententes tarifaires avec des concurrents ou poser tout autre acte contraire à la législation en la matière.

**VÉHICULES**

1. Mettre en location des véhicules sûrs et bien entretenus qui satisfont aux exigences légales en termes de contrôle technique, d’équipements de sécurité et d’état général (profil de pneus,…)
2. À fonctionnalités et coûts égaux, opter pour l’acquisition des véhicules les plus respectueux de l’environnement.
3. Respecter les intervalles d’entretien recommandés par les constructeurs. Confier toutes les réparations et tous les entretiens des véhicules à des entreprises ou à des collaborateurs compétents.
4. Garantir au départ une autonomie de minimum 50 km en carburant pour les motorisations à combustion classiques ou les moteurs hybrides et de 25 km pour les véhicules électriques.
5. Assurer la présence systématique à bord des éléments suivants :

* (Une copie du) certificat d’immatriculation
* (Une copie de la) preuve d’assurance valide (« carte verte »)
* Si d’application, (une copie du) certificat de conformité valide
* Un formulaire européen de constat d’accident
* Un numéro d’urgence pour bénéficier d’une assistance dépannage et accident en Belgique (interventions payantes ou non en fonction du type de contrat)
* Une veste fluorescente
* Un extincteur présentant une date de péremption valide
* Un triangle
* Une trousse de secours
* Une roue de secours, un cric et une clé anglaise ou un kit de réparation dans les voitures de tourisme et les camionnettes, excepté si elles sont chaussées de pneus run-flat.

**ASSURANCE**

1. Tout véhicule loué sera couvert par une assurance légale belge en « Responsabilité civile ».
2. Pour toutes les assurances ou pour tous les systèmes de rachat contractés en plus de la Responsabilité civile comme une omnium, une assurance vol, incendie, bris de glace, assistance dépannage, assistance juridique, assistance voyage, PAI, assurance conducteurs, etc., il sera indiqué dans le contrat locatif ou dans les Conditions Générales :
   * Quelles couvertures sont comprises dans le prix de location de base
   * Quelles couvertures sont contractées en option
   * Les montants de la franchise
   * Les exclusions et les restrictions des couvertures

**RÉSERVATION**

1. Le loueur indiquera clairement lors de la réservation les éléments compris dans le prix de la location. Les suppléments obligatoires seront toujours mentionnés de manière non équivoque. Si des produits ou services sont proposés de manière commerciale par le biais d’un tiers, il sera clairement indiqué à cet intermédiaire l’ensemble des éléments compris dans le prix et il sera exigé de sa part qu’il présente l’offre de manière claire au client final.
2. En cas de réservation en ligne, les conditions locatives seront indiquées clairement lors du processus de réservation ou la possibilité sera offerte de consulter ou de télécharger lesdites conditions avant de confirmer la réservation.
3. En cas de location de véhicules spécialisés (minibus, camionnettes et camions,...), le locataire disposera des données suivantes :

* Dimensions
* Capacité de charge
* Nombre de passagers admis
* Exigences en termes de permis de conduire, tachygraphe, etc.

1. Avant la confirmation, les conditions d’annulation ou de modification d’une réservation seront clairement indiquées.
2. Le loueur informera le plus précisément possible le locataire à propos du type de véhicule qui sera mis à sa disposition. Le cas échéant, il indiquera les garanties données ou non sur la marque, le type de véhicule, le carburant utilisé et le type de transmission du véhicule.
3. Si les véhicules sont proposés en « vente libre » (confirmation immédiate de la disponibilité dès la réservation), une garantie de disponibilité d’un véhicule de la catégorie réservée ou d’une catégorie supérieure au prix en vigueur lors de la réservation devra s’appliquer.
4. Si les véhicules sont proposés « sur demande », il sera clairement indiqué que la réservation ne sera définitive qu’après réception d’une confirmation émanant du loueur. Ce dernier s’abstiendra de réclamer un acompte avant d’avoir confirmé la réservation.

**CONTRAT LOCATIF**

1. Le locataire recevra toujours une copie du contrat locatif et des Conditions générales de location. Ces documents peuvent lui être remis en version papier ou électronique. Le contrat locatif doit correspondre aux conditions précédemment indiquées lors de la réservation.
2. Le locataire doit être informé de manière claire et non équivoque à propos des engagements qu’il prend en signant le contrat locatif. Les suppléments d’application pour les frais de dossier en cas d’accident ainsi que pour le traitement des infractions au code de la route, des amendes et des redevances figureront dans les conditions locatives.

**OCTROI DU VÉHICULE**

1. De manière générale, le véhicule sera remis propre au locataire et fera l’objet d’une inspection préalable. Lors de cette inspection, il sera procédé à un état des lieux au moment de l’octroi du véhicule (sur papier ou en version électronique, documenté ou non au moyen de photos) qui reprendra au minimum : le kilométrage, les dégâts présents (intérieur/extérieur) ainsi que le niveau de la jauge de carburant.
2. Dans la mesure du possible, le locataire et le loueur établiront ensemble l’état des lieux lors de l’inspection du véhicule. Si les deux parties ne peuvent participer à l’inspection, il sera clairement indiqué au locataire quels contrôles il doit opérer lors de la réception du véhicule ainsi que la procédure d’application pour signaler une discordance entre l’état des lieux proposé et l’état réel du véhicule.
3. Si le conducteur le souhaite, le loueur lui fournira les explications et les documents nécessaires concernant le fonctionnement de base du véhicule.
4. Le loueur doit indiquer clairement qu’un état des lieux sera fait à la restitution du véhicule et qu’en cas de différence par rapport l’état initial, le locataire pourra se voir réclamer des frais supplémentaires pour couvrir les dégâts, la consommation de carburant ou le dépassement du kilométrage compris constatés.
5. Le loueur vérifiera lors de la mise à disposition du véhicule si le conducteur, du moins si ce dernier est présent au moment de l’octroi du véhicule, est en possession d’un permis de conduire valide. Il informera le locataire et le conducteur qu’il ne pourra en aucun cas être tenu responsable de tout acte découlant de la conduite du véhicule par une personne ne possédant pas de permis de conduire. Le loueur refusera au conducteur le droit de conduire le véhicule s’il constate, lors de l’octroi du véhicule, une incapacité notable du conducteur de prendre le volant dans le respect des règles de sécurité (suite à une consommation de boissons alcoolisées ou de médicaments, à une incapacité physique,…).

**RESTITUTION DU VÉHICULE**

1. À la restitution du véhicule, une inspection aura lieu sur une base similaire et selon les mêmes critères que lors de l’octroi du véhicule. Le conducteur est prié de restituer le véhicule dans un état de propreté convenable permettant de procéder aux vérifications d’usage. Il lui sera demandé s’il a connaissance d’incidents ou de problèmes techniques survenus au véhicule durant la période locative.
2. Le conducteur sera invité à signer l’état des lieux de restitution. En cas de refus, le loueur rassemblera toutes les pièces justificatives qui doivent permettre un traitement correct du contrat et les transmettra au locataire. Le loueur pourra établir le décompte sur la base de ces documents. Il devra veiller à ce que ses systèmes et procédures, papier ou électroniques, soient intègres.
3. Les restitutions ‘en dehors des heures de bureau’ seront évitées autant que faire se peut et ne doivent pas obligatoirement être acceptées par le loueur. En cas d’acceptation, il convient d’indiquer clairement au locataire la procédure de restitution du véhicule, de la clé et des documents. La restitution du véhicule s’effectuera dans les 4 heures suivant la première ouverture de l’agence du loueur. Le locataire reconnaîtra qu’il endosse l’entière responsabilité inhérente aux dégâts et préjudices subis par le véhicule et constatés au moment de l’inspection par le loueur.

**POLITIQUE DE CARBURANT**

1. Le locataire doit être clairement informé du mode de facturation du carburant et des attentes en matière de plein à respecter lors de la restitution du véhicule. Les éventuels suppléments réclamés pour le plein de carburant par le loueur à la restitution du véhicule doivent également être mentionnés.
2. Si le loueur offre la possibilité au locataire de payer un forfait au préalable pour obtenir un véhicule dont le réservoir est plein (ou la batterie à charge pleine en cas de voiture électrique), cette possibilité sera toujours proposée en option et ne sera jamais obligatoire. Il sera clairement indiqué que si le locataire opte pour cette possibilité, son choix sera définitif.
3. Il sera clairement indiqué, soit sur les documents contractuels, soit dans ou sur le véhicule, quel carburant et/ou quels additifs sont utilisés par le véhicule. Il sera communiqué au locataire qu’il lui incombera de supporter l’intégralité des frais et des éventuels dégâts subis des suites d’un remplissage erroné du réservoir à la pompe.
4. Si le carburant consommé est facturé selon un forfait kilométrique, le tarif sera clairement indiqué. Si le véhicule est assorti d’une carte carburant, les conditions spécifiques de son utilisation seront aussi clairement indiquées.

**FORMULES D’ABONNEMENT, LOCATION AUTOMATISÉE, CAR SHARING ET PROCÉDURES ‘DÉPART RAPIDE’ POUR LES CLIENTS RÉGULIERS**

1. Les loueurs peuvent proposer un service ou un produit que le locataire a accepté préalablement en signant un contrat cadre ou en souscrivant une formule d’abonnement. Dans ce contexte, une procédure simplifiée sera d’application pour l’élaboration du contrat locatif, l’octroi du véhicule et sa restitution. Le loueur vérifiera l’existence d’un contrat approuvé par le locataire reprenant clairement les droits et les obligations de chaque partie à l’entame de la première location.
2. Dans de tels systèmes, le loueur demandera parfois au locataire/conducteur d’effectuer des contrôles visuels au moment de l’octroi et de la restitution du véhicule. Le loueur mettra en place des procédures et la mise à disposition d’informations assurant un octroi et une restitution automatiques (self-service) du véhicule sans discussion.

**PROTECTION DE LA SPHÈRE PRIVÉE**

1. Le locataire sera informé du fait que le loueur peut fournir des informations concernant l’identité du conducteur déclaré du véhicule à la police et à la justice dans la limite de leurs compétences légales.
2. Les données à caractère personnel ou relative à l’entreprise communiquées lors du processus de réservation ou de location ne seront pas, sauf autorisation expresse (« opt-in »), utilisées à des fins de marketing par le loueur, ni cédées à des tiers. Les informations enregistrées satisferont aux exigences légales en matière de sécurité et de durabilité.

**TRAITEMENT DES PLAINTES**

1. Le loueur disposera d’une procédure de traitement des plaintes.
2. Si un service sectoriel d’ombudsman ou d’intermédiation voit le jour en vue du traitement des plaintes, le loueur y adhérera. En attendant, les plaintes qui seront reçues par Renta et qui seront transmises au loueur impliqué, seront traitées par ce dernier avec tout le sérieux requis.

**NOUVELLES ADHÉSIONS, DROITS DES SIGNATAIRES &**

**CONTRÔLE DU RESPECT**

1. Un loueur qui souhaite adhérer au présent code de conduite devra être membre ou membre ajouté de Renta et obtenir, spécifiquement pour le présent code de conduite, une autorisation préalable à la majorité simple des membres présents au comité CT ou au comité PME.
2. Toute personne signant le présent code de conduite aura le droit d’en faire la publicité et d’utiliser les logos et certifications conçus par Renta à ce sujet.

1. Renta pourra contrôler et auditer, directement ou indirectement, le respect du présent code de conduite chez ses signataires en concertation et conformément à la méthode définie par les comités CT & PME.
2. En cas de constat de manquements graves, Renta se réserve le droit d’exclure, avec effet immédiat et par une mesure temporaire, le loueur concerné de sa participation au code de conduite sur la base d’une simple décision du Directeur général ou du Conseil d’Administration. Les infractions mineures seront signalées au loueur concerné par le Directeur général en vue de remédier à la situation. Après des décisions temporaires d’exclusion ou en cas d’infractions mineures récurrentes, une simple majorité des personnes présentes au comité CT ou au comité PME peut décider de l’exclusion définitive d’un signataire du code de conduite et de la fin des droits qui y sont liés.