

## Conditions générales

Valables à partir du **1<sup>er</sup> juillet 2016**.

### 1. Champ d'application et droit d'utilisation

**1.1.** Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des relations commerciales qui lient le client et la société Optimobil Wallonie, agissant sous le nom de cambio. Pour le reste, les versions les plus récentes des tarifs, du manuel d'utilisation cambio et des conditions reprises dans le contrat d'assurance du véhicule sont d'application. Les conditions liées au contrat d'assurance peuvent être consultées dans les bureaux cambio pendant les heures d'ouverture. Toute dérogation ou ajout à apporter aux présentes conditions générales ne peuvent être convenus que par écrit et établis par les administrateurs enregistrés dans les statuts de la société ou leurs adjoints.

**1.2.** L'utilisation des véhicules cambio est réservée aux utilisateurs ayant suivi et réussi une séance d'information organisée par cambio et qui sont en possession d'un permis de conduire définitif catégorie B (valable en Belgique), indispensable à la conduite des véhicules de cette catégorie. Un permis de conduire provisoire ne sera pas accepté. De plus, l'utilisateur remplira au moins un des critères suivants.

**1.2.1** L'utilisateur sera âgé de 25 ans au moins ;

**1.2.2** L'utilisateur sera en possession de son permis de conduire définitif depuis au moins deux ans ;

**1.2.3** L'utilisateur roulera sous le contrat d'un client qui a plus de 25 ans et sera sous la responsabilité civile et financière de ce client et sera domicilié à la même adresse. Les utilisateurs de cette catégorie auront uniquement accès aux voitures de catégorie 1 et devront obligatoirement souscrire un Safety Pack.

**1.2.4** Dans le cadre des limitations d'un tarif spécifique, il peut être décidé de déroger aux conditions énoncées ci-dessus.

**1.3.** Le client reconnaît que son droit à utiliser les véhicules et la bonne exécution du contrat dépendent du comportement de tous les utilisateurs, y compris du client lui-même et des utilisateurs qu'il a inscrits sous son contrat.

### 2. Utilisateurs autorisés à conduire

**2.1.** Toute personne amenée à conduire un véhicule cambio (client, utilisateur ou autre) doit satisfaire aux conditions reprises sous l'art. 1.2.

**2.2.** Sur base d'un accord préalable de cambio, le client peut inscrire d'autres personnes (« utilisateurs ») à son compte. Ces personnes sont autorisées à utiliser les véhicules avec leur propre carte et sont soumises aux mêmes droits et devoirs que le client. Sauf si spécifié autrement lors de l'inscription, le client est lui-même également considéré comme utilisateur. Par l'ajout d'utilisateurs, les frais d'inscription, les frais mensuels et éventuellement la participation financière seront augmentés sur base des tarifs en vigueur à ce moment-là. Cambio se réserve le droit de refuser tout nouvel utilisateur sans justification. Tous les frais générés par un utilisateur sont à charge du client qui l'a inscrit, y compris les amendes éventuelles. Le client est également tenu responsable du comportement des utilisateurs qu'il a inscrits.

**2.3.** Chaque réservation de voiture doit être faite au nom d'un utilisateur. Celui-ci est tenu d'être présent dans le véhicule réservé en tant que conducteur ou passager. En tant que passager, le client s'engage à s'assurer que le conducteur est apte à conduire et qu'il est en possession d'un permis de conduire valable en Belgique et depuis au moins 2 ans. Le client est tenu responsable du comportement des personnes auxquelles un des utilisateurs qu'il a inscrit aurait confié la conduite du véhicule au cours d'une réservation. En cas d'infraction à cette règle, une amende sera facturée sur

base de la liste des tarifs en vigueur à ce moment-là. En cas de dégâts c'est alors l'article 16.6 qui entre en considération.

### 3. Utilisations interdites.

Il est interdit d'utiliser les véhicules en infraction avec les conditions d'assurances en vigueur. Les véhicules ne peuvent être utilisés en particulier pour prendre part à des tests, manifestations automobiles ou pour le transport de matières (même légèrement) inflammables, toxiques ou dangereuses, pour apprendre à quelqu'un à conduire, pour prendre part à des activités illégales (également si celles-ci sont uniquement répréhensibles à destination). Les restrictions concernent toute utilisation qui sort du cadre contractuel autorisé.

### 4. Participation financière, frais d'activation, abonnement mensuel et limite d'utilisation

**4.1.** En fonction de la formule tarifaire choisie, une participation financière (à payer une fois) sera réclamée au client lors de son inscription. Cette participation sera restituée entièrement et sans intérêt à l'issue du contrat. En outre, des frais d'activation uniques et un abonnement mensuel seront à payer. Tous les montants et frais sont déterminés par les tarifs en vigueur à ce moment-là.

**4.2.** Chaque formule d'abonnement fonctionne avec une limite d'utilisation égale à la participation financière payée par le client. Cette limite d'utilisation prend en compte le montant total des factures ouvertes, l'estimation des trajets encore non traités et des réservations futures.

**4.3.** Le client peut demander à modifier sa formule tarifaire. Ce changement est d'application à partir du 1<sup>er</sup> jour du mois qui suit la demande. Les frais relatifs à cette modification sont en fonction des tarifs en vigueur à ce moment-là.

**4.4.** A la demande du client, un contrat peut-être momentanément suspendu. Pendant cette période, l'abonnement mensuel et le Safety Pack ne seront pas facturés. Une suspension est de minimum deux mois, est valable une fois par an et doit être demandée au moins deux semaines avant la date de suspension.

### 5. Facturation

**5.1.** L'utilisation d'un véhicule est facturée en fonction de la durée de réservation (par heure) et de la distance parcourue (par kilomètre) sur base des tarifs en vigueur à ce moment-là.

**5.2.** Le montant est calculé sur base des kilomètres enregistrés électroniquement avec une marge maximale d'erreur de 1%. Les factures sont envoyées par e-mail à moins que le client demande de les recevoir par la poste. Les clients qui choisissent la facturation par mail reçoivent une facture tous les mois.

**5.3.** Le client assujéti à la TVA est tenu d'en informer cambio.

### 6. Conditions de paiement, domiciliation et arriérés

Tous les montants dus doivent être payés dans les dix jours qui suivent la date de réception de la facture. Le client qui paye sa facture par domiciliation autorise cambio à débiter de son compte le montant de ses factures via domiciliation SEPA. Cambio stipule sur la facture le montant et la date à laquelle ce montant sera débité du compte. Dans tous les cas de figure, cambio fournira au client les informations de domiciliation au moins 6 jours avant la date d'échéance. Dans le cas où le client exigerait le remboursement de montants débités de son compte, la législation européenne SEPA est alors d'application et cette dette est immédiatement exigible. Si la banque ne peut prélever le montant réclamé, les frais de gestion spécifiés dans les tarifs en vigueur à ce moment-là seront réclamés.

Si un montant restait impayé à l'échéance d'une facture, cambio peut envoyer au client un rappel de paiement. Dans

ce cas, le client devra, en plus des montants en souffrance, payer des frais administratifs tels que spécifiés dans les tarifs en vigueur.

Si un tiers devait être impliqué dans le cadre d'une mise en demeure, les coûts afférents selon les tarifs en vigueur à ce moment-là devront être supportés par le client.

Si un deuxième rappel de paiement est envoyé au client ou lorsqu'un montant supérieur à 150 € reste impayé, cambio a le droit de suspendre le contrat sans préavis jusqu'au règlement de tous les montants dus ou de mettre fin au contrat tout en maintenant ses droits de réclamation de dommages et intérêts.

Les factures qui ne sont pas payées à échéance sont majorées de plein droit et sans mise en demeure d'une indemnité forfaitaire de 15 % avec un minimum de 50 € par facture et suivant un taux d'intérêt tel que défini par la Loi.

## **7. Réductions, rétention, report de paiement**

Le client ne peut modifier le montant ou reporter le paiement des montants réclamés par cambio et n'a aucun droit de rétention.

## **8. Modifications des tarifs, des conditions générales et autres points du contrat**

**8.1.** Cambio se réserve le droit de modifier ses tarifs suite à des modifications des prix du carburant et ce sans avis préalable et selon les conditions dans les tarifs en vigueur à ce moment-là.

**8.2.** Toute autre modification apportée aux tarifs, aux conditions générales et aux conditions d'assurance sera communiquée par courrier postal ou par mail au client au moins quatre semaines avant son entrée en vigueur. Ces modifications entrent automatiquement en vigueur sauf résiliation du contrat par le client dans les délais définis par l'article 20.1.

## **9. Carte cambio, code PIN, et manuel cambio**

**9.1.** Lors de son inscription, chaque utilisateur reçoit le manuel cambio, une carte à puce et un code secret personnel (**code PIN**). Cambio autorise l'utilisation de cartes à puce délivrées par un organisme partenaire pour autant que la technologie soit compatible. Si vous utilisez une carte à puce qui n'est pas fournie par cambio, vous devez vous référer aux conditions de l'entreprise d'où provient la carte. Plus loin dans ce document, nous utilisons le terme « carte cambio » qu'elle provienne de cambio ou d'un partenaire.

**9.2.** La carte cambio donne accès aux véhicules à l'aide d'un code PIN. Seul le titulaire de cette carte est admis à l'utiliser. Le code PIN est strictement personnel et ne peut être communiqué à personne, ni être inscrit sur la carte cambio ou conservé avec la carte.

**9.3.** Cambio reste propriétaire de tous les documents et objets remis à l'utilisateur.

**9.4.** Le client est civilement responsable en cas de perte, détérioration ou mauvaise utilisation de la carte cambio et des autres accessoires. Toute perte d'un accessoire sera immédiatement communiquée à cambio. Une amende contractuelle (voir aussi article 19) sera réclamée telle que mentionnée dans les tarifs en vigueur à ce moment-là. Le client est civilement responsable de tous les dommages engendrés par le retard ou la non-communication d'une perte.

**9.5.** Cambio se réserve le droit de suspendre ses services vis-à-vis d'un utilisateur en l'empêchant de réserver et d'accéder aux véhicules en cas de non-respect des obligations contractuelles définies dans le contrat ou en cas de non-respect des directives reprises dans le manuel d'utilisation et dans le carnet de bord de la voiture. Concrètement cambio peut bloquer la carte d'un utilisateur si : 1. les données de contact de la personne concernée ne sont plus valables et que cambio n'en était pas informé; 2. tant qu'un dossier de dégâts entre cambio et le client n'est

pas clôturé; 3. si une domiciliation est refusée; 4. si le client a plus de 150 euro de factures impayées; 5. s'il y a des suspensions quant au comportement du client qui constituerait un danger pour d'autres utilisateurs cambio ou usagers de la route. Dans ce cas, le droit d'utilisation est interrompu jusqu'à nouvel ordre et toutes les réservations programmées sont annulées.

**9.6.** Le manuel d'utilisation et les directives à bord du véhicule peuvent être modifiés à tout moment. Les versions actualisées se trouvent sur le site internet de cambio.

## **10. Réservation**

**10.1.** L'utilisation d'un véhicule est uniquement autorisée sur réservation pour une période déterminée (période de réservation). Il est possible d'effectuer une réservation par internet (mycambio), via l'app ou via le call center. Il n'est pas autorisé de réserver par mail ou par courrier postal. Effectuer, modifier ou annuler une réservation peut, selon le canal utilisé, vous coûter des frais de réservation selon les tarifs en vigueur à ce moment-là. Tout chevauchement avec d'autres réservations en cours est impossible. La période de réservation minimale est d'une heure. Toute période débute et se termine par quart d'heure.

**10.2.** Les utilisateurs qui souhaitent rouler avec une voiture cambio à l'étranger doivent en avvertir la centrale de réservations. Si ces conditions ne sont pas respectées, le client sera responsable (et pas cambio) des problèmes de dépannage et de rapatriement du véhicule et des passagers.

**10.3.** Toute réservation peut être annulée, raccourcie ou prolongée selon la liste des tarifs en vigueur à ce moment-là. L'annulation de toute la réservation est possible jusqu'au début de la période de réservation. La période peut être raccourcie jusqu'à un quart d'heure avant la fin de la période. A l'exception des périodes d'abonnement qui ne peuvent pas être réduites.

**10.4.** Si le véhicule réservé ne se trouve pas à la station ou n'est pas disponible à sa place ou à la place transmise par cambio au début de la période de réservation, l'utilisateur peut s'adresser à la centrale pour annuler la réservation ou effectuer un transfert vers un autre véhicule et ce gratuitement. S'il n'y a pas de véhicule disponible de la même ou d'une autre catégorie et à la même station ou à une station à une distance raisonnable, le client recevra un dédommagement défini par les tarifs en vigueur à ce moment.

**10.5.** Tout retard à l'échéance de la période réservée doit être signalé comme prolongation avant la fin de la période de réservation à la centrale. Si vous prolongez votre réservation à temps mais que vous empiétez sur les réservations des clients après vous, vous payez une amende définie par les tarifs en vigueur à ce moment-là. En plus, par client lésé, vous payez un dédommagement défini par les tarifs en vigueur à ce moment-là qui sera attribué au client lésé. Si vous ramenez la voiture en retard sans avoir prévenu le call center ou si vous avertissez de votre retard seulement après la fin de votre réservation, une amende définie par les tarifs en vigueur à ce moment-là sera facturée et le prix par heure sera doublé. Ce double tarif est aussi d'application pour les heures de nuit. En plus, si vous empiétez sur les réservations des clients après vous, par client lésé un dédommagement tel que repris dans les tarifs en vigueur au moment de l'infraction vous sera réclamé et attribué au client lésé.

## **11. Contrôle du véhicule au départ**

Au début de sa réservation, avant de démarrer, l'utilisateur est tenu de relever les défauts et dégâts visibles sur le véhicule tel que décrit dans le carnet de bord. Si certains d'entre eux ne sont pas repris sur la liste de dégâts (de façon réglementaire dans le carnet de bord de la voiture), l'utilisateur est tenu de les communiquer à la centrale de réservation avant de démarrer le véhicule. En fonction des dégâts signalés et lors de la communication avec

l'utilisateur, cambio peut exiger de lui qu'il n'utilise pas le véhicule.

Si l'utilisateur ne respectait pas les obligations reprises ci-dessus, une amende sera réclamée en fonction des tarifs en vigueur à ce moment-là. De plus, ceci signifie qu'au démarrage du véhicule, le client devient responsable de tous les défauts et dégâts qui ne sont pas encore repris dans la liste des dégâts.

## 12. Utilisation du véhicule

L'utilisateur s'engage à utiliser tous les véhicules prudemment, de la meilleure façon et raisonnablement en respectant les règles de sécurité routière, les instructions reprises dans le manuel cambio et le mode d'emploi de la voiture. Il s'engage à respecter toutes les obligations et règlements légaux définis par les autorités, les indications du fabricant et les directives reprises dans le manuel cambio et dans le carnet de bord. Pour des distances de plus de 500 km, l'utilisateur est tenu de contrôler les niveaux d'huile et d'eau de refroidissement ainsi que la pression des pneus et de faire l'appoint si nécessaire.

En outre, l'utilisateur est tenu de fermer le dispositif de sécurité à l'emplacement de parking. En cas de non-respect de cette règle, une amende sera facturée selon les tarifs en vigueur au moment de l'infraction.

## 13. Restitution du véhicule

**13.1.** L'utilisateur s'engage à restituer le véhicule avant la fin de la période de réservation en respectant les directives décrites dans le manuel. Une restitution sera considérée en ordre à condition que l'intérieur du véhicule soit propre, qu'un quart du réservoir au moins soit rempli et que le véhicule soit mis en sécurité à sa place et protégé contre le vol. En outre, tous les feux et appareils qui consomment du courant inutilement seront éteints et les clés de la voiture seront replacées à l'endroit prévu, en sécurité. Pour les voitures électriques, le câble d'alimentation doit être correctement replacé dans la borne électrique afin de charger la batterie. Si une interdiction de se garer à la station entre en vigueur dans les 48 heures au préalable ou si pour toute autre raison la station n'est pas accessible, l'utilisateur doit en avvertir téléphoniquement le call center qui donnera les instructions à suivre. Si le call center demande que la voiture soit garée ailleurs sur une place réglementaire de stationnement, l'utilisateur communiquera cette adresse par téléphone à cambio.

**13.2.** Si un véhicule devait être restitué dans un état de propreté insatisfaisant ou s'il s'était avéré que l'utilisateur avait transporté des animaux ou avait fumé dans le véhicule en contradiction avec les règles d'utilisation spécifiées dans le manuel d'utilisation, les frais de nettoyage et de remise en état du véhicule seront réclamés au client sur base des tarifs en vigueur à ce moment-là.

## 14. Procédé en cas de dégâts, pannes ou accidents

**14.1.** Dans le cas de dégâts survenus durant la réservation ou de défauts non repris dans le carnet de bord, l'utilisateur doit immédiatement en avvertir cambio (et/ou le propriétaire du véhicule). Il ne pourra continuer à rouler qu'après l'accord formel de cambio. Si cambio autorise l'utilisateur à faire lui-même réparer un dégât spécifique, les coûts encourus seront remboursés par cambio sur présentation d'une quittance en bon et due forme, pour autant que l'utilisateur ne soit pas lui-même responsable des dégâts ou dommages. L'utilisateur est tenu de limiter au maximum les dégâts.

**14.2.** Quand le call center dépêche sur place un collaborateur ou technicien en cas d'accident ou de panne, l'utilisateur est tenu de rester sur place jusqu'à l'arrivée du collaborateur ou technicien. Si entretemps le problème est résolu, l'utilisateur doit en avvertir le call center afin d'obtenir l'autorisation de continuer sa route.

**14.3.** Lors d'un accident, l'utilisateur doit immédiatement prévenir la police et cambio et observer les directives

reprises dans le carnet de bord. **En aucun cas, l'utilisateur ne peut reconnaître ses torts ou un droit quelconque à l'autre partie impliquée.** Après un accident, l'utilisateur ne sera autorisé à poursuivre sa route avec le véhicule accidenté qu'après autorisation formelle de cambio. L'obligation d'informer la police et cambio est également d'application en cas de vol du véhicule ou de pièces détachées. Afin de définir les responsabilités dans l'accident, l'utilisateur est tenu d'apporter sa collaboration au propriétaire de l'autre véhicule, aux assurances, aux autorités et aux tribunaux dans la mesure où il ne fait pas de déclarations mettant sa responsabilité en cause.

## 15. Assurance durant la période de réservation

Tous les véhicules sont assurés conformément aux directives légales en matière de responsabilité civile. Cambio prévoit également l'assistance et la protection juridique du conducteur. Le versement des remboursements par l'assurance dépend de l'accord préalable de cambio (et/ou du propriétaire du véhicule).

## 16. Responsabilité du client

**16.1.** En cas de vol ou de dégâts au véhicule pendant la période d'utilisation du véhicule par un client (dégâts ou vol ne pouvant être attribué à une tierce partie), la responsabilité financière du client est limitée à une franchise comme spécifié par les tarifs en vigueur à ce moment-là.

**16.2.** En plus des frais de réparation, le client est aussi responsable des éventuels coûts d'assistance, de dépannage, de dépréciation du véhicule et d'indisponibilité du véhicule pour des réservations futures. Ces coûts peuvent également être facturés au client dans les limites de la franchise.

**16.3.** En cas de contestation de responsabilité par le client, un expert peut être requis dans les 48 heures après notification par cambio dont les coûts seront pris en charge par la partie perdante.

**16.4.** Le risque financier propre au client peut être limité par la souscription d'un Safety Pack. Chaque Safety Pack est valable pour un utilisateur et est reconduit automatiquement de façon tacite, mensuellement, sans avis contraire du client. Les conditions de prolongation et tarifs liés au Safety Pack sont stipulés sur base des tarifs en vigueur à ce moment-là.

**16.5.** Le Safety Pack peut être annulé immédiatement par cambio si l'utilisateur dont il couvre les dégâts a eu deux accidents en tort avec une voiture cambio sur une période d'un an. Dans ce cas, l'utilisateur ne peut plus être couvert par un Safety Pack pendant minimum un an sans accident.

**16.6.** La limite du risque financier propre au client (franchise) n'est pas d'application dans les cas suivants :

**16.6.1** Les dégâts au toit de la voiture et tout dégât éventuel qui ressort du non-respect de conduite avec des limitations de hauteur du véhicule.

**16.6.2** Les dégâts au moteur, à la boîte de vitesse ou à toute autre pièce mécanique du véhicule à cause d'un rehaussement du niveau du sol et/ou de la voirie ayant causé des chocs sous la carrosserie.

**16.6.3** Les dégâts qui résultent de l'ajout du mauvais carburant suite au passage en station-service.

**16.6.4** Les dégâts causés lors de la manipulation de chargements.

**16.6.5** Les dégâts résultant du non-respect des procédures d'utilisation décrites dans le manuel d'utilisation cambio et carnet de bord.

**16.6.6** Les dégâts résultant du non-respect des conditions générales, des prescriptions légales ou des conditions générales d'assurances de façon intentionnelle ou par négligence grave.

**16.6.7** Les dégâts résultant d'une faute grave ou de négligence de l'utilisateur (par ex. la conduite sous l'influence d'alcool ou de drogues).

**16.6.8** Les dégâts causés de façon délibérée par l'utilisateur (par ex. utilisation frauduleuse)

## **17. Responsabilité de cambio**

**17.1.** Exception faite des vices cachés de la voiture, la responsabilité de cambio (et/ou du propriétaire du véhicule) est limitée aux cas de malveillance ou de négligence grave. Cambio ne peut en particulier pas être tenu responsable des éventuels dommages encourus par l'utilisateur suite à l'indisponibilité ou au retard de disponibilité d'un véhicule.

**17.2.** Cambio n'est pas responsable des infractions de roulage commises par les utilisateurs. Les éventuels amendes et tickets de stationnement sont transférés vers le client. Des frais d'administration seront facturés sur base des tarifs en vigueur à ce moment-là pour le traitement. Pour le traitement des infractions commises à l'étranger, des frais additionnels seront facturés sur base des tarifs en vigueur à ce moment-là.

**17.3.** Cambio n'est pas responsable des effets personnels oubliés dans la voiture ou ceux qui ont été volés dans le véhicule. Les objets qui sont éventuellement rapportés dans un bureau cambio sont conservés pendant maximum deux mois.

**17.4.** Cambio n'est pas contraint de réparer immédiatement les dégâts qui n'influent pas sur la sécurité du véhicule, indépendamment d'éventuels frais de réparations ou de franchise à facturer au client.

## **18. Obligations générales**

**18.1.** Le client s'engage à communiquer à cambio dans les deux semaines tout changement de nom, d'adresse ou de données bancaires. Cela s'applique également aux changements de noms et d'adresses des utilisateurs inscrits par le client. Cambio peut également exiger d'un utilisateur qu'il lui communique le nom et l'adresse de toute personne qu'il aurait laissé conduire (selon l'article 2.3).

**18.2.** L'utilisateur s'engage à avoir son permis de conduire sur lui à chaque location. En cas de retrait temporaire ou définitif du permis, l'utilisateur est tenu de prévenir cambio immédiatement en stipulant la raison de cette mesure.

## **19. Amendes contractuelles**

**19.1.** Le client paie une amende quand il agit en contradiction avec les règles émanant des conditions générales. Le montant de l'amende est déterminé par la liste des tarifs en vigueur à ce moment-là, en fonction du comportement en infraction.

**19.2.** Récidivisme : après l'envoi d'une troisième sanction concernant une même amende ou des frais administratifs identiques endéans les 6 mois, les montants des amendes et frais d'administration seront systématiquement doublés.

**19.3.** Suite à une négligence grave des conditions générales, une amende contractuelle peut être imputée selon la liste des tarifs en vigueur à ce moment-là.

## **20. Résiliation, suspension et suivi du contrat après clôture**

**20.1.** Chaque partie peut résilier le contrat, de préférence avant le 16<sup>ème</sup> jour du mois en cours (afin de récupérer le montant de la participation financière le mois d'après).

**20.2.** À la suite d'un accident commis par le client ou un utilisateur qu'il a inscrit, ou de tout problème résultant d'une utilisation non conforme ou d'une violation des présentes conditions générales, cambio a le droit de résilier le contrat sans préavis ou d'en retirer un utilisateur.

**20.3.** De même, cambio se réserve le droit de suspendre le droit d'utiliser ses véhicules pour tout utilisateur suspecté d'enfreindre les présentes conditions générales. Dans ce cas, cambio en avertira l'utilisateur en question et lui demandera de s'expliquer. Pendant la période de suspension, toutes les réservations en cours ou futures sont annulées.

**20.4.** Toute résiliation doit être communiquée par écrit ou être effectuée via Mycambio.

**20.5.** À la clôture du contrat, chaque utilisateur est prié de rendre immédiatement les objets reçus dans le cadre de la création du contrat. Le client ou l'utilisateur n'a aucun droit de rétention.

**20.6.** Lors de la résiliation du contrat, le Safety Pack n'est pas remboursé, même partiellement.

**20.7.** La participation financière est restituée après la clôture des comptes et acquittement des montants impayés par le client.

## **21. Prestation de services par des tiers**

Le client et l'utilisateur qu'il a inscrit peuvent faire appel aux services des partenaires de cambio en son nom et à son propre compte. Dans ce cas-là, ce sont les conditions générales des partenaires qui sont d'application. Cambio n'offre aucune garantie quant à la qualité et à la régularité des services fournis et décline toute responsabilité. Les plaintes et réclamations éventuelles doivent directement être adressées au partenaire concerné.

## **22. Protection des données**

**22.1.** Lors de l'inscription, les données personnelles du client et des utilisateurs sont stockées dans une base de données de cambio. Le propriétaire de ce fichier est cambio. Cette base de données vise à répondre aux demandes du client et des utilisateurs et à les tenir informés des activités de cambio.

**22.2.** Tout utilisateur portant la responsabilité d'un accident ou ayant commis une infraction impliquant une autre partie pourra voir ses données de contact et de permis de conduire transmises au propriétaire du véhicule impliqué, à son assureur et/ou aux instances compétentes afin d'assurer le suivi du dossier.

**22.3.** Par ailleurs, le client autorise cambio à enregistrer des appels téléphoniques afin d'élucider tout malentendu éventuel. Ces enregistrements sont effacés après trois mois.

**22.4.** Les voitures cambio sont équipées d'un système télématique qui permet d'enregistrer la position exacte, le statut technique de la voiture et l'utilisation correcte qui en est faite afin d'optimiser la gestion administrative et la récupération des véhicules cambio. Les données peuvent être utilisées plus tard afin d'obtenir des détails objectifs en lien avec une situation d'accident ou d'infraction au code de la route. S'il en ressort le constat que le conducteur a commis une infraction, sur base de l'art. 12 de nos conditions générales, cambio peut décider de résilier le contrat et éventuellement de réclamer le paiement des frais liés aux dégâts occasionnés. Le conducteur peut, préalablement à cette décision, obtenir les informations sur lesquelles la décision se base et y apporter son point de vue. Cambio assure la confidentialité et la sécurité de ces données. Ces données peuvent être conservées pendant 6 mois ou pendant le temps nécessaire au suivi du dossier et sont traitées uniquement aux fins de ce dossier.

**22.5.** Cambio veillera à ce que l'utilisation de ces données soit faite en accord avec les dispositions de la loi belge du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée. La communication des données personnelles est exclue à l'exception des partenaires cambio chez qui le client est membre ou sur base d'une injonction. Le client peut récupérer les données et en notifier le changement en écrivant à cambio. Il suffit d'envoyer une lettre avec une copie de sa carte d'identité à Cambio Wallonie, Rue Buisson St-Guibert 1B, 5030 Gembloux.

## **23. Droit en vigueur et tribunal compétent pour les clients commerciaux et organismes publics**

Les accords définis par le contrat qui lie le client et cambio sont sujets au droit belge. Le tribunal compétent en droit public et commercial des clients est le tribunal de Bruxelles.