



## Conditions générales

Valables à partir du **1<sup>er</sup> juillet 2019**

### 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. En outre, les versions les plus récentes des tarifs, du bon de commande, du manuel d'utilisation cambio et des conditions reprises dans le contrat d'assurance du véhicule sont d'application. Une version électronique des conditions liées au contrat d'assurance peut être consultée en ligne, sur le site Internet de cambio. 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 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 sous la responsabilité civile et financière de celui-ci et sera domicilié à la même adresse. Les utilisateurs de cette catégorie auront uniquement accès aux voitures de catégorie S 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 tenu d'informer l'utilisateur supplémentaire qu'il est inscrit sous sa responsabilité chez cambio et est responsable de ses actes.

**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 soit apte à conduire et qu'il réponde aux conditions reprises sous l'art. 1.2. 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.

### 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 ou des compétitions sportives automobiles ou pour le transport de matières (même légèrement) inflammables, toxiques ou dangereuses. Il est également interdit de sous-louer les

véhicules ; d'utiliser un véhicule pour apprendre quelqu'un à conduire, excepté pour les réservations du type de voiture prévu à cet effet ; prendre part à des activités illégales (également si celles-ci contreviennent à la législation du lieu visité). 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 sur base de 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. Cette limite ne peut pas être dépassée.

**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 à condition que la demande et le paiement de la participation éventuelle, se référant à la formule choisie, soient effectués sous un délai de 5 jours ouvrables avant cette date. 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 suivant 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.

Lors d'un paiement en ligne ce sont les conditions de paiement du fournisseur qui sont en vigueur. Celles-ci peuvent être consultées sur le site internet de cambio.

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 la grille tarifaire 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. Une carte à puce qui n'a pas été délivrée par cambio, tombe sous la responsabilité de l'entreprise d'où provient la carte. Les conditions de l'entreprise d'où provient la carte sont alors aussi d'application. 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.** 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.

**9.4.** 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 l'accès d'un utilisateur à une voiture si : les données de contact de la personne concernée ne sont plus valables et que cambio n'en était pas informé ; tant qu'un dossier de dégâts entre cambio et le client n'est pas clôturé ; si une domiciliation est refusée ; si le client a plus de 150 euro de factures impayées ; s'il y a des suspicions quant au comportement du client qui constituerait un danger pour d'autres utilisateurs cambio ou usagers de la route. Dans ces cas de figure, le droit d'utilisation est interrompu jusqu'à nouvel ordre et toutes les réservations programmées sont annulées.

**9.5.** 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 avertir la centrale de réservation. Si ces conditions ne sont pas respectées, le client sera responsable (et non 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 réservations Abo 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. De 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.

**10.6.** Un système de compensation sera appliqué pour les voitures stationnées en zones. Quiconque retourne une voiture en dehors d'une zone de stationnement verte ou orange, comme indiqué dans l'application cambio lors de la restitution de la voiture, devra payer une compensation. Quiconque démarre une réservation en dehors d'une zone de stationnement verte ou orange recevra une compensation. Le montant de ces compensations est indiqué dans les tarifs en vigueur à ce moment-là.

**10.7.** Pour les véhicules électriques, il convient à l'utilisateur d'estimer le nombre de kilomètres à parcourir. Si l'utilisateur dépasse le nombre de kilomètres spécifiés, les coûts éventuels qui en résulteront seront facturés au client

## 11. Contrôle du véhicule au départ

**11.1.** Au début de sa réservation, avant de démarrer, l'utilisateur est tenu de vérifier si le véhicule est propre et 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 téléphoner à la centrale de réservation afin de les communiquer 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. L'utilisateur ne respectant pas les obligations reprises ci-dessus, sera sanctionné d'une amende 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.

**11.2.** L'utilisateur s'engage à utiliser les dispositifs présents à la station pour la sécuriser. Si cette règle n'est pas respectée, une amende lui sera facturée conformément au tarif en vigueur à ce moment-là.

**11.3.** Au début de la réservation d'un véhicule électrique, il convient à l'utilisateur de vérifier si le véhicule dispose de suffisamment de batterie pour pouvoir effectuer son trajet. En



cas de problème, c'est l'utilisateur lui-même qui en sera responsable, et non cambio. La batterie peut être rechargée sur une autre borne de chargement que celle présente sur son emplacement de parking cambio, et sera alors sous l'entière responsabilité de l'utilisateur. En cas de perte ou endommagement du câble d'alimentation appartenant à cambio, des frais supplémentaires seront facturés conformément au tarif en vigueur à ce moment-là.

## 12. Utilisation du véhicule

**12.1.** 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.

**12.2.** 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.

**12.3.** Une carte de carburant ou une carte de chargement est disponible dans chaque voiture. Cette carte ne peut être utilisée qu'en cas de prise de carburant ou de chargement de la batterie de la voiture dans laquelle elle se trouve. En cas de perte ou endommagement de la carte de carburant ou de la carte de chargement, des frais seront facturés conformément au tarif en vigueur à ce moment-là. Une mauvaise utilisation de la carte de carburant ou de la carte de chargement sera traitée comme une violation des présentes conditions générales.

## 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.

Les véhicules avec un emplacement en zone, doivent être restitués dans la zone réglementée (verte ou orange). Pour les véhicules électriques, le câble d'alimentation doit être correctement replacé dans la borne électrique afin de charger la batterie. Pour les véhicules dont l'emplacement est situé dans un parking fermé et sécurisé par une barrière, l'utilisateur doit impérativement utiliser le badge de stationnement fourni dans la voiture pour quitter ou entrer dans le parking. En cas de perte ou endommagement du badge de stationnement, des frais seront facturés conformément au tarif en vigueur à ce moment-là.

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.

**13.2.** Si une interdiction de se garer à la station entre en vigueur dans les 48 heures ou si pour toute autre raison la station n'est pas accessible, l'utilisateur doit restituer la voiture sur un autre emplacement réglementaire, et aussi proche que possible de l'emplacement d'origine. L'utilisateur doit alors prendre contact avec la centrale de réservation et communiquer l'adresse exacte de l'emplacement où la voiture a été stationnée. Si les règles sous l'article 13.1 ne sont pas respectées, des frais supplémentaires seront facturés conformément au tarif 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 bonne 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.** En cas d'accident ou panne avec la voiture cambio, l'utilisateur peut profiter d'un service d'assistance conclu pour chaque voiture cambio. A cette fin, l'utilisateur doit prendre

contact avec la centrale de réservation qui tentera de lui trouver une solution rapidement. Les conditions du contrat d'assistance peuvent être consultées à tout moment sur le site internet de cambio. Quand le call center dépêche sur place un collaborateur ou technicien, 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. L'utilisateur se doit également de remplir entièrement et correctement le Constat Européen d'Accident et le transmettre dès que possible à cambio. Si aucun constat n'a été établi, les copies du PV et de la déposition de police doivent être remises à cambio dès que possible (endéans les 48h). **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.

## 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 à échéance, 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. vandalisme)

## **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.** Récidive : 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 après autorisation explicite donnée via le bon de commande. 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'éclaircir 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 ressort 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 judiciaire. Les droits suivants sont accordés au locataire en ce qui concerne l'utilisation de ses données personnelles: le droit de connaître la destination de ses données, le droit d'interroger le responsable du traitement de ses données, le droit d'accéder à ses données, le droit de modifier ses données, le droit d'opposition et de rétractation de ses données après que la période requise ait expiré. A cette fin, il est demandé au locataire de soumettre à cambio une demande écrite ainsi qu'une preuve d'identité. Notre politique de confidentialité est consultable à tout moment sur le site internet de cambio.

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

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



## Tarifs cambio

Valables à partir du **1<sup>er</sup> juillet 2019**. Tous les prix sont exprimés en euros (EUR) et comprennent la TVA de 21 %.

### Bon à savoir

#### La carte Partner

Vous pouvez inscrire d'autres utilisateurs sous votre compte client qui peuvent alors rouler sans que vous soyez dans le véhicule. Pour ce faire, vous devez commander une carte Partner (liée à un code PIN unique). Les titulaires d'une carte Partner possèdent le même numéro de client que le vôtre et ont les mêmes droits et devoirs que vous. Seule différence : vous êtes civilement responsable de ces utilisateurs, vous recevez la facture et vous pouvez à tout moment résilier la carte Partner sans justification. Pour la carte Partner, vous payez un abonnement mensuel ainsi que des frais d'activation réduits. Vous trouverez les prix dans le tableau ci-joint. Et il n'y a aucune participation financière supplémentaire à payer !

#### Permis de conduire

En Start, Bonus et Comfort, le droit d'utilisation des voitures cambio est réservé aux utilisateurs âgés d'au moins 25 ans ou qui possèdent un permis de conduire valable depuis au moins deux ans. Ceux qui n'ont pas 25 ans peuvent s'inscrire en Campus à condition de posséder un permis de conduire valable.

#### Voitures gratuites la nuit

Entre 23 et 7 heures, vous ne payez que les kilomètres parcourus ; les heures sont gratuites (sauf en CAMPUS). Il est tout de même indispensable de réserver la période de location et de ramener le véhicule à la station avant la fin de votre réservation.

#### Le coût d'une réservation

Effectuer, modifier ou annuler une réservation via le call center vous coûtera 0,25 € de frais par réservation. Par contre, effectuer, modifier ou annuler une réservation via l'app ou via internet (mycambio) est gratuit.

#### Réservations récurrentes

Si vous réservez régulièrement les mêmes jours aux mêmes heures, la réservation ABO vous offre un tarif à l'heure réduit.

#### Conditions :

1. Uniquement pour les tarifs Bonus ou Comfort (pas valable en Start ou Campus).
2. Réservations du lundi au vendredi (pas les jours fériés ni les weekends).
3. Minimum une réservation toutes les 2 semaines.
4. Pour une durée de minimum 4 h.
5. Abonnement pour au moins 2 mois (mais avec la possibilité d'une interruption, par ex. pendant les vacances).
6. Valable pour un type de voiture à une seule station.
7. La fin de la réservation ABO doit être communiquée à cambio au minimum 14 jours à l'avance.
8. Si vous annulez ou écourtez une réservation, vous payerez 30 % du montant des heures non utilisées.

### Tarifs de base cambio

	Start*	Bonus	Comfort	Campus*
Participation financière (remboursée lors de la résiliation)	Min.150,00	500,00	500,00	150,00
Frais d'activation (uniques)	35,00	35,00	35,00	35,00
Abonnement mensuel	4,00	8,00	22,00	4,00
Réduction si domiciliation et facture par mail	-1,00	-1,00	-1,00	-1,00
<b>Par utilisateur supplémentaire</b>				
Frais d'activation (uniques)	25,00	25,00	25,00	25,00
Abonnement mensuel	1,00	1,00	1,00	1,00

\*Pour les tarifs Start et Campus, le paiement des factures par domiciliation est obligatoire.

### Le Safety Pack

En cas de dégâts ou vol causés au véhicule pendant la période où vous utilisez le véhicule, sans pouvoir attribuer ceci à une tierce partie, vous payez une franchise de 1 000 € maximum par sinistre. Vous pouvez opter pour la formule Safety Pack avec laquelle vous ne payez que 200 € de franchise (ou 400 € pour le Cargo-Van 3pl). Un Safety Pack coûte, par personne, 25 € de frais d'activation et 4 € mensuellement. **Il est renouvelé automatiquement chaque mois, sauf avis contraire de votre part au plus tard le 16 du mois courant.** La validité du Safety Pack est sujette au respect des conditions générales. Le Safety Pack est obligatoire dans le tarif Campus.

Responsabilité financière maximum par sinistre	1.000,00
Responsabilité financière max. <b>avec Safety Pack</b>	200,00
Responsabilité financière max. <b>avec Safety Pack</b> pour le Cargo-Van 3 pl	400,00
Coût du Safety Pack à l'activation	25,00
Coût du Safety Pack par mois dans les tarifs Start, Bonus et Comfort	4,00
Coût du Safety Pack par mois dans le tarif Campus	6,00

### Tarifs d'utilisation

		Catégories de prix	S	M	L	XL
<b>Start</b>	selon la durée	par heure (7h à 23h)	2,00	2,55	3,10	4,20
		24 h (départ à tout moment)	23,00	30,00	36,50	42,00
		7 jours (départ à tout moment)	140,00	180,00	220,00	250,00
	par km **	0 - 100 km (incl. carburant)	0,35	0,36	0,38	0,43
		à partir de 101 km (incl. carburant)	0,23	0,24	0,24	0,28
	<b>Bonus</b>	Uur selon la durée	par heure (7h à 23h)	1,75	2,10	2,45
24 h (départ à tout moment)			21,00	25,00	29,00	35,00
7 jours (départ à tout moment)			125,00	145,00	170,00	210,00
par km **		0 - 100 km (incl. carburant)	0,26	0,27	0,33	0,38
		à partir de 101 km (incl. carburant)	0,22	0,23	0,23	0,27
<b>Comfort</b>		selon la durée	par heure (7h à 23 h)	1,55	1,90	2,20
	24 h (départ à tout moment)		17,50	22,00	26,50	28,50
	7 jours (départ à tout moment)		105,00	132,00	158,00	170,00
	par km **	0 - 100 km (incl. carburant)	0,23	0,24	0,25	0,31
		à partir de 101 km (incl. carburant)	0,18	0,19	0,19	0,23
	<b>Campus</b>	selon la durée	par heure (7h à 23h)	2,00	2,55	-
par heure (23h à 7h)			0,50	0,50	-	-
24 h (départ à tout moment)			23,00	30,00	-	-
7 jours (départ à tout moment)			140,00	180,00	-	-
par km **		0 - 100 km (incl. carburant)	0,35	0,36	-	-
		à partir de 101 km (incl. carburant)	0,23	0,24	-	-

#### \*\* Adaptation du prix au kilomètre selon les variations du prix du carburant (art. 8.1)

Les prix sont adaptés à partir du 1<sup>er</sup> du mois qui suit la constatation du changement tarifaire. Si le prix du carburant est supérieur au prix maximum repris dans le tableau ci-dessous, une augmentation du prix au kilomètre de 0,01€ sera appliquée pour toute augmentation de 0,15 € des prix de carburant.

		Variation du prix / km
Prix officiel pour 1 litre essence (Euro 95/E10) entre :	1,10 et 1,25	- 0,02
	1,25 et 1,40	- 0,01
	1,40 et 1,55	Sans variation
	1,55 et 1,70	+ 0,01
	1,70 et 1,85	+ 0,02

## Règles de fairplay cambio

### Annulation de réservation

L'annulation d'une réservation ou la diminution du temps de réservation est gratuite jusqu'à 24 heures avant le début de la période réservée. Par contre, si vous raccourcissez ou annulez moins de 24h une réservation normale ou ABO, vous paierez des frais d'annulation de 30% du montant pour les heures réservées non utilisées.

### Retard (art. 10)

#### Dédommagement (art. 10.4)

Si le véhicule réservé ne se trouve pas à la station ou à la place transmise par cambio ou n'est pas opérationnel au début de la période de réservation, l'utilisateur peut s'adresser à la centrale pour annuler la réservation ou effectuer une nouvelle réservation vers un autre véhicule et ce gratuitement. S'il n'y a pas de véhicule disponible de la même ou d'une autre catégorie à la même station ou à une station d'une distance acceptable, le client recevra un dédommagement de 15 €.

### Pénalités par retard (art. 10.5)

Tout retard à l'échéance de la période réservée doit être signalé à la centrale de réservation comme prolongation avant la fin de la période de réservation. Si vous prolongez votre réservation à temps mais que vous causez des problèmes pour les réservations des clients suivants, vous payez une amende de 10 €. En plus, par client lésé, vous payez un dédommagement de 15 €. Si vous ramenez la voiture en retard sans avoir prévenu la centrale ou si vous avertissez de votre retard seulement après la fin de votre réservation, une amende de 20 € sera facturée et le prix par heure sera doublé. Ce double tarif est aussi d'application pour les heures de nuit. De plus, par client lésé, un dédommagement de 15 € vous sera réclamé (montant qui sera attribué au(x) client(s) lésé(s) concerné(s)).

**Conseil :** Vous éviterez les amendes en prévoyant suffisamment de temps dans vos réservations. A la fin de chaque location, le temps supplémentaire est automatiquement annulé et vous ne payez que 30% du tarif horaire pour le temps restant non utilisé.

## Coûts supplémentaires

Utilisation sans réservation préalable (art. 2.3)	50,00
Second changement tarifaire dans le courant de la même année (art. 4.3)	15,00
Rejet d'un prélèvement par domiciliation bancaire (art. 6)	5,00
Rappel en cas de non paiement des factures (art. 6)	8,00
Mise en demeure (art. 6)	20,00
Remplacement de la carte cambio suite à une perte ou détérioration (art. 9.3)	10,00
Coût d'une réservation via le call center (pour l'effectuer, la modifier ou l'annuler) (art 10.1)	0,25
Dédommagement (art. 10.4 et 10.5)	+/- 15,00
Amende de retard annoncé (art. 10.5)	10,00
Amende de retard non, ou trop tardivement, annoncé (art. 10.5)	20,00
Voiture stationnée en zone restituée/prise en charge en dehors de la zone verte (art. 10.6)	+/- 3,00
Voiture stationnée en zone restituée/prise en charge hors de la zone orange (art. 10.6)	+25/-6,00
Non contrôle des dégâts à la voiture / non signalement de nouveaux dégâts sur le véhicule (art. 11.1)	50,00
Départ non réglementaire d'une station (art. 11.2)	15,00
Remplacement d'un câble d'alimentation suite à une perte ou détérioration (art. 11.3)	275,00
Remplacement de carte de carburant, carte de parking ou carte de chargement suite à une perte ou détérioration (art. 12.3 et 13.1)	20,00
Retour non réglementaire d'un véhicule (art. 13)	25,00
Nettoyage supplémentaire (art. 13)	30,00/heure
Immobilisation d'un véhicule suite à un accident/dégât par faute du client (art. 16.2)	30,00/jour
Frais administratifs par amende (infraction routière) ou redevances (stationnement) (art.17.2)	10,00
Frais administratifs par amende (infraction routière) à l'étranger (art.17.2)	20,00
Négligence grave des conditions générales (Utilisation du véhicule par une personne non autorisée / Conduite sans permis de conduire valable / Utilisation excessive de la carte de carburant ou de chargement, etc.) (art. 19.3)	250,00

### Facturation (art. 5)

Une facture vous est envoyée tous les mois si le montant dû est supérieur à 25 €. Si vous acceptez de recevoir la facture par mail et payez par domiciliation, vous recevez une facture tous les mois, quel que soit le montant. Tous les éléments sont repris séparément sur la facture : frais fixes, frais variables, autres services, note de crédit, coûts, etc.

Si vous remarquez des erreurs ou des oublis sur votre facture, veuillez prévenir le service clientèle dans les 10 jours qui suivent la date de réception. Les corrections éventuelles pourront alors être ajoutées à votre prochaine facture. Si nécessaire, elles feront l'objet d'une note de crédit ultérieure. Si vous payez par domiciliation, votre compte sera débité au plus tôt six jours après la date de facturation.

### Faire le plein sans la carte carburant

Si la carte de carburant ne fonctionne pas, le client doit contacter cambio. Après accord téléphonique, vous pouvez faire le plein à vos frais pour un montant maximum de 20 €. Nous vous rembourserons sur base d'un justificatif à nous remettre dans un délai maximum de 30 jours après la fin de votre réservation.

### Frais de réparation (art. 14.1)

Si cambio autorise un client à procéder lui-même aux réparations de certains dégâts, les frais sont remboursés par cambio sur présentation d'une preuve de paiement pour autant que le client ne soit pas responsable de dommages ou de mauvais fonctionnement.

### Limite d'utilisation (art 4.2)

Chaque formule d'abonnement fonctionne avec une limite d'utilisation sur base de la participation financière que vous avez payée. Cette limite ne peut pas être dépassée et prend en compte le montant total des factures ouvertes, l'estimation des trajets encore non traités et des réservations futures.

### Changement de formule tarifaire (art 4.3)

Les changements de formules tarifaires peuvent avoir lieu le premier jour du mois suivant la demande. Vous pouvez changer de tarif gratuitement maximum 1x par année calendrier. Pour chaque changement supplémentaire dans la même année, vous paierez 15 € de frais administratifs en plus des éventuels coûts de votre nouvelle formule tarifaire.