



Gebruikshandleiding



Combineer cambio met de **trein,**
tram, bus en **fiets.**

Met je cambio-kaart heb je toegang
tot **alle cambio-wagens in België.**

Een overzicht van alle standplaatsen vind je op

cambio.be

Inhoudstafel:

1.	Je cambio-wagen reserveren	4
2.	Je cambio-wagen afhalen	6
3.	Controleren op schade	8
4.	De boordcomputer uitgelegd	9
5.	De parkeerbeugel	10
6.	Onderweg	11
7.	Tanken	13
8.	Probleemsituaties	15
	- Wat als je niet in je wagen kan?	
	- Wat als je wagen niet op de standplaats staat?	
	- Wat bij een ongeval?	
	- Wat bij pech?	
9.	Je cambio-wagen terugbrengen	19
10.	Parkeerverboden	20
11.	Te vroeg terug?	21
12.	Niet op tijd terug?	21
13.	Zone-wagens en e-cambio	22
14.	Niet vergeten	23
	Je cambio-kaart	25



Je kan 24u/7d terecht bij onze reservatiecentrale op het nummer:

+32 2 505 40 40

Hou daarbij steeds je klantnummer bij de hand.

Zo helpen we je verder met het maken of wijzigen van reservaties of voor eventuele problemen tijdens je rit.

Je kan tijdens een reservatie ook steeds naar dit nummer bellen door op de gele knop van de boordcomputer te drukken.



Inleiding

In deze beknopte handleiding staat alle noodzakelijke, praktische informatie die je moet weten over cambio autodelen: reserveren, vertrekken met een cambio-auto, onderweg, ... Samen met onze **video-handleiding** helpt deze handleiding je veilig en probleemloos op weg.

Lees deze handleiding zorgvuldig voor je de eerste keer met een cambio-auto vertrekt.

Video-handleiding op: infosession.cambio.be



Boordboek



In elke cambio-wagen ligt een boordboek waarin je meer info vindt over de wagen en de standplaats in kwestie: instructies over tanken, technische info van de auto & ongevalsangifte, gebruiksaanwijzing parkeerbadge (indien van toepassing), enz.

Als je dit icoontje ziet, vind je meer info terug in het boordboek.

Checklist vóór vertrek

- Heb je de wagen binnen en buiten **gecontroleerd** op eventuele **schade**?
- Heb je de **pincode** ingegeven en de **schadevraag** beantwoord op de boordcomputer?
- Heb je de parkeerplaats verzegeld met de **parkeerbeugel**?
- Heb je de laadkabel van je e-cambio na het afkoppelen in de koffer gestoken?

Checklist als je terugkomt

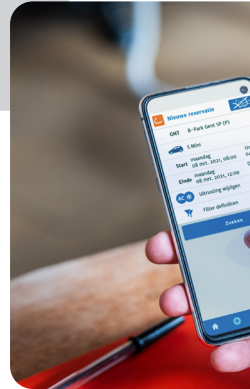
- Is de **brandstoftank** voor meer dan $\frac{1}{4}$ gevuld? Is de **laadkabel** correct gekoppeld aan de e-wagen?
- Heb je de **sleutel** en de **tankkaart** terug in de boordcomputer geplaatst?
- Heb je de wagen **netjes achtergelaten**? Geen spullen laten liggen?
- Staat de **handrem** op en de versnelling in **neutraal**?
- Zijn alle **lichten** uit? **Ramen** dicht? **Koffer** gesloten?
- Heb je de wagen **correct afgesloten** met de **cambio- of MOBIB-kaart** of de **cambioApp**?
- **Parkeerverbod**? Parkeer je wagens ergens anders. Zie pagina 20.



1. Je cambio-wagen reserveren

Om een cambio-wagen te gebruiken, moet je er één reserveren.
Dat kan **24/24u en 7/7d**:

- met de **cambioApp**:
- via internet op **cambio.be** – via **Mycambio**
- telefonisch*: bel de reservatiecentrale op  **02 505 40 40**.
*reservatiekost: zie onze prijslijst.



Je kiest:

- de gewenste **ophaallocatie** (de standplaats);
- het **type** voertuig;
- het **tijdstip** van ophalen en terugbrengen van de wagen (duur van een reservatie is minimum 1 uur).

Als niet volledig aan jouw wensen kan worden voldaan, kan je kiezen uit een lijst van **alternatieven**. Een reservatie kan achteraf nog worden aangepast op voorwaarde **dat het andere reservaties niet hindert**.



BELANGRIJK



Plan je een rit buiten België? Wil je een **GPS**, een **automatische versnellingsbak** of een **kinderstoel***? Vergeet dit zeker niet te melden bij je reservatie.

**Kinderstoelen enkel in Vlaanderen.*



Breng de wagen **op tijd terug naar dezelfde standplaats** als waar je hem hebt opgehaald.

TIPS



Neem steeds contact op met de klantendienst als je een auto wil reserveren voor **een langere periode** en zeker bij een langere vakantie in het buitenland. Wij gaan dan met jou na wat de meest voordelige formule is.



Heb je steeds op dezelfde dag en hetzelfde tijdstip een wagen nodig? Vraag naar een **aboreservatie**. De wagen wordt automatisch voor jou vastgelegd en (mits voldaan aan bepaalde voorwaarden) aan een voordeliger tarief.



Tussen **23u en 7u betaal je niets***. Je krijgt deze uren cadeau. Het is wel noodzakelijk om deze uren te reserveren zodat de wagen niet beschikbaar wordt voor anderen.

**uitgezonderd in campus- en rijlestarief.*

2. Je cambio-wagen afhalen

Om je wagen op te halen heb je het volgende nodig:

- je **cambio-** of **MOBIB-kaart** of de **cambioApp**,
- je **pincode**,
- de **reservatiegegevens** vind je terug in **Mycambio**, in de **cambioApp** of via de reservatiecentrale.

1 Open de wagen met de **cambioApp** of hou de **cambio- of MOBIB-kaart** voor de kaartlezer aan de voorruit.

2 **Controleer de wagen** op schade, vuil en check de brandstoftank.

3 **Voer de pincode** in op de **boordcomputer** (meer info op pagina 9).

4 **Volg de instructies** en beantwoord alle gestelde vragen op het scherm.

5 **Neem de sleutel** uit de boordcomputer.

6 **Start de wagen.**



TIPS

Heb je de wagen toch niet nodig? Je kan je reservatie tot 24u op voorhand **gratis annuleren**. Bij annulatie minder dan 24u vooraf, betaal je **slechts 30%** van de geannuleerde uren. Annuleren (of inkorten van een reservatie) loont dus altijd.

Als de standplaats zich in een **ondergrondse parking** bevindt, moet je met de parkeerbadge de parking verlaten. Je moet ook de parkeerbadge gebruiken om binnen te rijden. Laat de parkeerbadge altijd in de auto liggen, klaar voor de volgende gebruikers.

Als je een wagen hebt gereserveerd op een standplaats waar je nog niet eerder bent geweest, kijk dan eerst op de website waar deze **precies gelegen is**. De cambioApp kan je ook helpen de standplaats te vinden.

Wanneer je een nieuwe **MOBIB-kaart** in gebruik neemt, neem dan contact op met onze klantendienst zodat we deze kunnen activeren.



3. Controleren op schade

Heb je een kras op de auto ontdekt? Geen zorgen, dat kan gebeuren. **Neem contact op met de reservatiecentrale en meld de schade**, hoe klein ook. Zo kan je er niet verantwoordelijk voor worden gesteld.

Het is belangrijk om voor vertrek de wagen te controleren op eventuele nieuwe schade.

- Kleeft er een smiley ☹️ bij de schade of staat de schade reeds genoteerd op de schadelijst? **Dan hoef je niets te doen.**
- Is de schade nog niet gemarkeerd met een stickertje? Volg de schademeldingsprocedure zoals beschreven in het boordboek. 📖



Meld het ons als de wagen niet proper is. Wij zorgen voor regelmatig onderhoud van alle auto's, maar zien niet elke auto na elke reservatie. Heeft jouw voorganger een vuile wagen achtergelaten, vertel ons dat dan voor je vertrekt. We zorgen ervoor dat de auto zo snel mogelijk wordt schoongemaakt en spreken er de vorige gebruiker op aan.



Je kan altijd de **reservatiecentrale** opbellen via de boordcomputer.

4. De boordcomputer uitgelegd

De boordcomputer bevindt zich in het handschoenenkastje van de cambio-wagen:



De **autosleutel**: starten kan pas als je eerst de instructies volgt en daarna de sleutel neemt.

De **tankkaart** en de daarbij horende pincode (wordt getoond op de boordcomputer van zodra de motor is stilgelegd).



Je kan er **24/24** en **7/7** de **reservatiecentrale** mee contacteren.

Het scherm van de boordcomputer is **geen touchscreen**.

1. Druk op de gele toets op de boordcomputer.
2. Op het display verschijnt de vraag of je cambio wil opbellen. Kies "Ja".
3. Het telefoongesprek beëindigen doe je door op de "Neen"-toets te drukken.





Een korte
demonstratie
over het gebruik
van onze
parkeerbeugels?



Neem een kijkje op ons
Youtube-kanaal. 

5. De parkeerbeugel

Elke parkeerplaats is voorbehouden. Om ervoor te zorgen dat er toch geen foutparkeerders je plek inpikken, vind je op de meeste parkeerplaatsen een parkeerbeugel.

Je zet de parkeerbeugel recht bij vertrek zodat je bij terugkomst zeker bent van je plaats.

Sommige beugels kan je neerleggen **met een sleutel**, die aan de sleutelhanger van de contactsleutel hangt.



Als de standplaats zich in een ondergrondse of afgesloten parking bevindt, vind je een parkeerkaart in de auto om de parking te verlaten en terug binnen te rijden.

Neem dus NOOIT een ticketje om de parking binnen of buiten te rijden!

Zorg ervoor dat de **parkeerkaart steeds in de auto blijft**, anders creëer je problemen voor de volgende gebruiker.

6. Onderweg

Enkel de cambio-gebruiker op wiens naam de wagen is gereserveerd mag met de wagen rijden. Als je zelf mee in de auto zit, mogen ook andere personen rijden. Voorwaarde is dat deze persoon over een geldig rijbewijs beschikt en dat je zijn/haar rijbekwaamheid hebt gecontroleerd. Je mag de wagen nooit aan iemand anders overlaten zonder dat je erbij bent. **Jij blijft in elk geval verantwoordelijk voor de wagen.**

Je vindt technische informatie over de auto en uitleg over de verschillende procedures in het boordboek.



Enkele tips voor onderweg:



Sluit de wagen onderweg steeds af met de sleutel, nooit met de cambio-kaart of met de cambioApp. Zoniet wordt jouw reservatie automatisch afgesloten.



Het is strikt verboden om in de auto te roken.



Het is strikt verboden om huisdieren te vervoeren.



In sommige cambio-steden moet je voor onze wagens (uit de betreffende stad zelf) geen parkeerticket nemen. Zie boordboek voor meer uitleg over de stad in kwestie.

In het handschoenkastje vind je:

1

De **boordcomputer**.

2

Een **omslag** met daarin:

- Het **inschrijvingsbewijs**.
- De **verzekeringskaart**.
- Het **gelijkvormigheidsattest**.

In het boordboek vind je:



Algemene **info** over onze werking zoals hoe de wagens starten, wat te doen bij schade of ongeval, het tanken en meer.



Algemene **technische informatie** over de wagen.



Een Europees **aanrijdingsformulier**.



Parkeerrechten en **schadelijst**.





7. Tanken

Brandstof is inbegrepen in de kilometerprijs en hoef je niet zelf te betalen. Wanneer je moet tanken, doe je dat met de **cambio-tankkaart**. Met deze kaart kan je ook tanken in het buitenland.

Algemene richtlijnen:

- Je moet tanken als de brandstoftank **minder dan $\frac{1}{4}$** gevuld is.
- De **tankkaart** bevindt zich in de boordcomputer.
- De **pincode** (die bij de tankkaart hoort) verschijnt op het scherm van de boordcomputer als je de motor afzet.
- Voer de **kilometerstand** in aan de betaalterminal van het tankstation.
- Verzeker je ervan dat je de **juiste brandstof** tankt. Deze staat genoteerd op de tankkaart en de tankdop.
- Je kan de tankkaart ook **in het buitenland** gebruiken.
- **Belangrijk** : steek de tankkaart na gebruik weer terug in de boordcomputer!



Je kan **enkel tanken bij de merktankstations** zoals opgegeven op de tankkaart. Dat kan variëren van stad tot stad. Kijk goed op voorhand welke dat zijn en hou hier rekening mee.



Zorg ervoor dat **de brandstoftank voor minstens $\frac{1}{4}$ gevuld is** als je de wagen terugbrengt. Of tank snel even vol als je een tankstation passeert. Nog zo sympathiek voor de volgende gebruiker.



Indien het echt niet anders kan, kan je op eigen kosten tanken (**max. €20**).

Contacteer eerst de reservatiecentrale.

Cambio zal deze kost via je gebruiksfactuur terugbetalen. Stuur daartoe wel het tankbewijsje door naar de klantendienst.

8. Probleemsituaties

Wat als je niet in de wagen kan?

Heel uitzonderlijk is het mogelijk dat de wagen niet reageert als je de cambio- of MOBIB-kaart voor de kaartlezer houdt.

In de meeste situaties is er een eenvoudige verklaring:

- Je hebt je reservatie op **het laatste nippertje vastgelegd**? De wagen heeft misschien de opdracht nog niet ontvangen. Even wachten en je kan het opnieuw proberen.
- **Je bent te vroeg** aan de standplaats en je reservatie is nog niet begonnen. Ook hier, nog even geduld.
- De reservatie is vastgelegd **op een partnerkaart** en niet op de jouwe. Een telefoontje naar de reservatie-centrale lost dit meteen op. Je kan ook van gemachtigd gebruiker wisselen **via de cambioApp**.
- Ben je zeker dat je **aan de juiste standplaats en/of wagen** staat? Kijk toch eens de bevestigingsgegevens van je reservatie na.
- In het allerslechtste geval is er een **probleem met de batterij** of de auto. Neem contact op met de reservatiecentrale. Zij zullen je verder helpen.

Je kan de wagen ook openen **met de cambioApp**.

Wat als je wagen niet op de standplaats staat ?

Je vindt de wagen niet terug op de standplaats ? **Hier zijn 2 mogelijke verklaringen:**

1. **De wagen staat niet op zijn normale standplaats geparkeerd** door bvb werkzaamheden of door toedoen van een foutparkeerder. Als je GSMnummer gekend is bij cambio en de vorige gebruiker heeft het “nieuwe” adres doorgegeven, dan **krijg je een smsje 15 minuten voor vertrek met dit adres**. Als je geen smsje hebt ontvangen, bel je best naar cambio. Zij helpen je dan verder.
2. **De vorige gebruiker heeft de wagen nog niet teruggebracht.**
In principe wordt cambio hiervan tijdig verwittigd en nemen wij vooraf contact met je op. Maar misschien konden we je niet bereiken. Of misschien vergat de vorige gebruiker ons te verwittigen of was hij/zij niet in staat dit te doen. Neem contact met ons op. Wij helpen je dan verder.

Op pag. 20 vind je meer informatie over parkeerverboden.

Wat bij een ongeval?

1. Neem onmiddellijk **contact op met de reservatiecentrale** via  **02 505 40 40** of via de boordcomputer.
2. Vul het **aanrijdingsformulier** in samen met de tegenpartij. Het formulier bevindt zich in het boordboek.
3. **Verwittig** bij elk ongeval de **politie** (ongeacht wie er schuld heeft en hoe klein het ongeval).
4. Onderteken nooit een schuldbekentenis en doe al het mogelijke om de schade te beperken. Indien mogelijk, **noteer naam en adres van getuigen**.
5. Bezorg zo snel mogelijk het **aanrijdingsformulier** en **pv** aan de klantendienst. Cambio volgt de zaak verder op.

Gebruik de geaccidenteerde auto enkel als je daar nadrukkelijk toestemming voor hebt gekregen.

Beperk je franchise tot slechts € 200 met **het Safety Pack**. Zonder deze extra verzekering is je eigen risico max. € 1.000. Vraag ernaar bij de klantendienst.

Wat bij pech?

Alle auto's zijn **aangesloten bij een pechverhelpingsdienst**. Zo word je altijd geholpen, ook bvb in geval van een lekke band. Neem steeds contact op met de **reservatiecentrale** via  **02 505 40 40** of via de **boordcomputer**.

Blijf bij de wagen!

Zorg ervoor dat je **alle documentatie** bij hebt (nummerplaat, chassisnummer, enz.)

De contactpersoon zal je **zoveel mogelijk details** vragen over de schade en je, indien nodig, doorverbinden met de pechverhelpingsdienst.

Hou altijd cambio op de hoogte van het verloop van de situatie!



9. Je cambio-wagen terugbrengen

We vragen om de wagen **op een correcte manier af te sluiten**.

Dat doe je zo:

1. Als de parkeerplaats **vergrendeld is met een parkeerbeugel**, moet je die eerst naar beneden doen. Zet de wagen op zijn plaats. Doe de beugel NIET omhoog nadat je de wagen geparkeerd hebt.
2. Zet de **handrem** op en zet de **versnelling** in neutraal.
3. Steek de **sleutel terug in de boordcomputer**.
4. Controleer of alle **lichten** uit zijn en **ramen** en **koffer** dicht. Laat geen persoonlijke spullen achter in de auto.
5. Alle **uitrusting op zijn plaats?** (tankkaart, parkeerbadge, enz.).
6. Breng de auto terug **in propere staat**.
7. Sluit de auto af door de **cambio- of MOBIB-kaart** voor de kaartlezer te houden, of gebruik **de cambioApp**.
8. **Parkeerverbod?** Zie pagina 20.

10. Parkeerverboden



Zie je een opkomend parkeerverbod aan de standplaats?
Laat het ons weten.

Gaat er een parkeerverbod binnen de 48u in?

Dan mag je niet meer op deze plek parkeren. Parkeer je jou op een nakend parkeerverbod en wordt de wagen getakeld, dan worden alle hieraan gerelateerde kosten aan jou doorgerekend.



Wat moet je doen?

1. **Zoek een andere reglementaire, openbare parkeerplek** voor de wagen, zo dicht mogelijk bij de standplaats.
2. **Bel het adres van de parkeerplaats door naar de reservatiecentrale** vóór je de wagen verlaat, zodat de gebruiker na jou de wagen gemakkelijk kan vinden.

OPGELET:

het is **niet toegestaan** om de wagen achter te laten op een andere cambio standplaats of op een privé-parking.

11. Te vroeg terug?

Je reservatie wordt automatisch beëindigd bij het sluiten van de wagen **met de cambio- of MOBIB-kaart** of via de **cambioApp**.

De geannuleerde uren van de reservatie worden maar aan 30% aangerekend.

12. Niet op tijd terug?

Als je merkt dat je te laat zal komen, moet je de **reservatiecentrale** opbellen via  **02 505 40 40** of via de boordcomputer vóór het einde van je reservatie.

- Indien mogelijk zal de centrale je reservatie verlengen.
- Als je door de verlenging van je reservatie een andere gebruiker in problemen brengt, zal een schadeloosstelling worden aangerekend.
- Niet of te laat verwittigen kan niet! Als je niet of pas ná het einde van je reservatie de reservatiecentrale op de hoogte brengt, zal je een boete krijgen.

Maak je reservatie ruim genoeg! Zo vermijd je problemen en riskeer je geen boetes!

Vergeet niet: nachturen zijn gratis, maar moeten wel worden gereserveerd.



Gemakkelijk: Met 1 klik in de cambioApp verleng je je reservatie!

13. Zone-wagens en e-cambio



Onze vaste ophaalpunten worden in een aantal steden aangevuld met zone-wagens. Deze auto's hebben geen vaste standplaats en staan vrij geparkeerd in de buurt. Je zone-wagen reserveren, ophalen en terugbrengen in de zone doe je met de cambioApp.

Meer info?

Surf even langs op cambio.be/zone



Cambio telt in Vlaanderen een aantal **elektrische wagens** in de vloot. Die wagens rijden vlot en stil, met automatische versnelling. De nieuwste generatie e-wagens heeft bovendien ook een aanzienlijk rijbereik, voldoende voor het merendeel van jouw cambio-ritten!



Wil jij ook elektrisch rijden?

Check it out op e-cambio.be

14. Niet vergeten!



Roken in de wagen of huisdieren vervoeren is niet toegelaten.



Controleer de wagen voor vertrek op schade.



Berg de laadkabel op.

Respecteer de andere gebruikers:



Zorg ervoor dat de tank voor minstens $\frac{1}{4}$ vol is als je een wagen terugbrengt.

Of zorg ervoor dat de laadkabel van de e-wagen correct gekoppeld is aan de laadpaal.



Laat de wagen netjes achter (geen papiertjes, lege blikjes,...)



Respecteer het einduur van je reservatie. Als je denkt te laat te zullen zijn, contacteer tijdig de reservatiecentrale.



Als cambio-gebruiker kan je je partner inschrijven onder hetzelfde contract via Mycambio. Je partner betaalt minder abonnementsgeld, hoeft geen financieringsbijdrage te betalen en heeft zijn/haar eigen cambio-account.



Zorg ervoor dat cambio je GSM-nummer kent. Zo kunnen wij je gemakkelijker contacteren in geval van problemen.



Start de wagen niet? Heb je de procedure goed opgevolgd (zie pag. 6)? Of misschien staat het stuurslot geactiveerd? Draai dan tegelijkertijd aan de autosleutel en het stuur.



Cambio klantnummer:

Kaart op naam van:

Bij deze kaart hoort een pincode. Zorg ervoor dat je ze altijd bij hebt, evenals de concrete details van jouw reservatie (welke standplaats, begintijdstip van je reservatie, eindtijdstip van je reservatie).



cambio.be



Contact

Reservatiecentrale 24/7



02 505 40 40

Klantendienst

Ma-vrij | 9u00 tot 12u en 13u tot 17u30

+32 9 242 32 17

vlaanderen@cambio.be

Enkel op afspraak:

K. Maria Hendrikaplein, 65B
9000 Gent

IBAN BE76 7370 1237 2795

BIC KRED BE BB

cambio.be