



Manuel d'utilisation



Combinez cambio avec le **train**, le **tram**, le **bus** et le **vélo**. Votre abonnement cambio vous donne accès à tous nos véhicules **partout en Belgique**.

Retrouvez **toutes nos stations** sur

cambio.be

Table des matières :

1.	Réserver une voiture cambio _____	4
2.	Commencer votre réservation _____	6
3.	Contrôler les dégâts _____	8
4.	L'ordinateur de bord _____	9
5.	Barrières de stationnement _____	10
6.	En route _____	11
7.	Faire le plein _____	13
8.	Situations problématiques _____	15
	- La voiture ne s'ouvre pas ?	
	- La voiture n'est pas à la station ?	
	- Un accident ?	
	- Une panne ?	
9.	Retour de la voiture _____	19
10.	Interdictions de stationnement _____	20
11.	De retour trop tôt ? _____	21
12.	De retour en retard ? _____	21
13.	Ne pas oublier ! _____	22
	Carte cambio _____	24



Notre centrale de réservation est joignable 24h/24 et 7j/7 via le :

+32 2 505 40 40

Ayez toujours votre numéro de client sous la main.

Contactez gratuitement la centrale pour tout problème durant votre trajet. Composez le numéro ci-dessus ou appuyez sur le bouton jaune de l'ordinateur de bord.

La centrale peut également vous aider à faire ou modifier vos réservations, moyennant un petit supplément.

Gérez vos réservations facilement et gratuitement via l'App cambio ou Mycambio.



Présentation

Dans ce manuel, vous trouverez tout ce que vous devez savoir sur notre système : réservation, prise en charge d'un véhicule, en cours de route, etc.

En complément à notre **vidéo didactique**, ce guide vous aide à circuler en cambio en toute sécurité.

Lisez attentivement ce manuel avant de partir pour la première fois avec un véhicule cambio.

Manuel d'utilisation en vidéo : infosession.cambio.be



Carnet de bord



Dans chaque voiture cambio se trouve un **carnet de bord** dans lequel vous trouverez plus d'informations sur la voiture et la station en question : comment faire le plein, les informations techniques du véhicule, un constat d'accident à l'amiable, la carte de stationnement et le badge de parking lorsque cela est nécessaire.

Cette **icône** vous invite à consulter le carnet de bord.

Checklist avant le départ

- Avez-vous **contrôlé** la présence d'éventuels **dégâts** à l'intérieur et extérieur du véhicule ?
- Avez-vous insérer votre **code PIN** et répondu aux **questions** sur l'ordinateur de bord ?
- Avez-vous **sécurisé** la place de parking à l'aide de la barrière ?




Checklist au retour

- Le **réservoir** de carburant est-il rempli à plus **d'un quart** ? Le câble de charge de l'e-cambio est-il **correctement raccordé** à la borne ?
- Avez-vous remis la **clé** et la **carte de carburant** dans l'ordinateur de bord ?
- Avez-vous remis la voiture dans un état **propre** ? N'avez-vous **rien oublié** ?
- Le **frein à main** est-il serré et le **levier de vitesse** au point mort ?
- Avez-vous **éteint les phares** ? Fermé les **fenêtres** ? Fermé le **coffre** ?
- Avez-vous correctement **fermé** le véhicule **à l'aide de la carte cambio/MOBIB ou via l'App** ?
- Une **interdiction de stationnement** ? Référez-vous à la page 20.

1. Réserver une voiture cambio

Pour utiliser une voiture cambio, vous devez d'abord la réserver.
Réserver peut se faire tous les jours **24h/24**.

- avec l'[App cambio](#). Téléchargez-là ici :
- en ligne : sur [cambio.be](https://www.cambio.be) - via [Mycambio](#)
- par téléphone* : contactez la centrale de réservation au  [02 505 40 40](tel:025054040).
*frais de réservation : référez-vous à notre liste de prix.



Vous choisissez :

- Le **lieu** de prise en charge souhaité (la station) ;
- Le **type** de véhicule ;
- Le **moment** de la prise et du retour du véhicule (la durée minimum d'une réservation est d'1 heure).

Si la proposition ne correspond pas à ce que vous souhaitez, vous pouvez faire un choix dans une **liste d'alternatives**. Vous pouvez modifier votre réservation par la suite, à condition qu'elle n'interfère pas avec d'autres réservations.



IMPORTANT



Vous planifiez un trajet à l'étranger ? Vous souhaitez un **GPS** ou une **transmission automatique** ? N'oubliez pas de le **sélectionner dans les équipements** lors de votre réservation.



Ramenez la voiture à temps et à la même station que celle où vous l'avez prise.

ASTUCES



Prenez toujours contact avec le service clientèle si vous voulez réserver une voiture pour **une plus longue période**, surtout pour un trajet à l'étranger. Nous vérifierons avec vous quelle est la formule la plus avantageuse.



Réservez-vous toujours un véhicule le même jour à la même heure ? Demandez une réservation **abo**. Le véhicule est réservé **automatiquement** pour vous et à un tarif avantageux (à certaines conditions).



Entre 23h et 7h vous ne payez que les kilomètres*. Les heures vous sont offertes. Il est toutefois nécessaire de réserver ces heures afin que le véhicule ne soit pas disponible pour les autres.

*hors tarif Campus

2. Commencer votre réservation

Pour pouvoir prendre la voiture cambio, vous avez besoin :

- de votre **carte cambio / MOBIB** ou juste votre **smartphone**.
- de votre **code PIN**.
- des **données de votre réservation** que vous pouvez facilement retrouver dans Mycambio, votre App cambio ou encore directement via la centrale de réservation.

1 Ouvrez le véhicule **avec l'App** ou tenez **la carte cambio/ MOBIB devant le lecteur de carte** présent sur le pare-brise.

2 **Contrôlez** les dégâts éventuels, la propreté et la jauge de carburant.

3 **Introduisez le code PIN** dans l'**ordinateur de bord** (plus d'infos : page 9).

4 **Suivez les instructions** et répondez aux questions posées sur l'écran de l'ordinateur de bord.

5 **Retirez la clé** de l'ordinateur de bord.

6 **Démarrez** le véhicule.



ASTUCES

Vous n'avez **plus besoin d'une voiture** ? Annulez **gratuitement** la réservation **24h** au préalable. Vous retournez le véhicule **plus tôt que prévu** ? Vous ne payerez que **30% du coût horaire** restant. Annuler ou raccourcir est donc toujours **à votre avantage**.

Si la station se trouve dans un **parking souterrain**, quittez et revenez dans le parking avec la **carte d'accès** qui se trouve dans le véhicule. Remettez-la toujours à sa place pour le prochain utilisateur.

Si vous avez réservé une voiture à une station **où vous n'êtes encore jamais allé**, regardez d'abord sur le site internet où elle se trouve. L'**App cambio** peut également vous aider à trouver la station.

Lors du **renouvellement de votre carte MOBIB**, envoyez-nous une photo recto-verso de celle-ci par e-mail pour que nous puissions l'activer.



3. Contrôler les dégâts

Vous avez remarqué une griffe sur la voiture ? Pas d'inquiétude, cela peut arriver. **Prenez contact avec la centrale de réservation pour tout dommage** sur le véhicule, même minime, afin de ne pas en être tenu responsable.

Il est important de contrôler les nouveaux dégâts présents avant votre départ.

- Un dégât est signalé par un smiley 😞 ou est déjà repris sur la liste des dégâts ? **Alors, vous ne devez rien faire.**
- Le dégât n'est pas encore signalé par un smiley ? **Suivez la procédure** de dégâts comme décrite dans le carnet de bord. 📖



Voiture sale ?

Faites-le nous savoir **via l'App** sous "**Contrôle propreté**" en laissant un **score** au véhicule. Cela nous permet de réagir directement et d'en assurer le suivi. De votre côté, cela permet que la faute ne soit pas rejetée sur vous et que la sanction soit bien reportée sur le client fautif.



Vous pouvez joindre à tout moment la **centrale de réservation** via l'ordinateur de bord.

4. L'ordinateur de bord

L'ordinateur de bord se trouve dans la boîte à gants de la voiture cambio. Vous y trouverez :



La **clé de contact** : le démarrage est uniquement possible après avoir suivi les instructions et pris la clé en main.

La **carte de carburant** et son code PIN (qui s'affichera sur l'écran à chaque arrêt du moteur du véhicule).



La **centrale de réservation** est joignable **24h/24** et **7j/7**.

1. Poussez sur le bouton jaune au bas de l'ordinateur de bord.
2. A l'écran apparaît la question : "Appeler cambio ?". Choisissez "Oui".
3. Mettez fin à l'appel en appuyant sur "Non".



5. Barrière de stationnement



Votre place de parking vous est **réservée**. Néanmoins, il vous est demandé de relever la barrière de stationnement pour garantir que personne ne prenne votre place.

Les barrières s'abaissent avec une **clé** se trouvant sur le porte-clé avec la clé de contact.

Une petite **démonstration** de l'utilisation de nos barrières ?

Rendez-vous sur notre chaîne Youtube.

YouTube



Si la station se trouve dans un parking souterrain ou fermé, vous trouverez une carte d'accès au parking, généralement à gauche du volant, pour le quitter et y rentrer. **Il est donc inutile de prendre un ticket.**

Assurez-vous que la **carte d'accès au parking** reste toujours dans la voiture afin que cela ne crée pas de problème pour l'utilisateur suivant.

6. En route

Toute réservation est liée à un utilisateur (ne réservez pas au nom de votre partenaire). Néanmoins, si vous êtes dans la voiture, d'autres personnes peuvent conduire, à condition qu'ils détiennent un permis de conduire depuis au moins 2 ans et que vous ayez vérifié leur maîtrise de la conduite. Vous ne pouvez jamais laisser la voiture à quelqu'un d'autre sans être présent. Vous restez dans tous les cas **responsable du véhicule**.

Toutes les informations techniques des voitures ainsi que les procédures à suivre se trouvent dans le carnet de bord.



En cours de route :



En cours de réservation, **fermez toujours le véhicule avec la clé de contact** et jamais avec la carte cambio/MOBIB ou l'App, car vous risqueriez d'annuler la réservation.



Il est strictement interdit de fumer dans les voitures.



Il est strictement interdit de transporter des animaux dans les voitures.



Dans certaines communes, vous ne devez pas prendre de ticket de stationnement (de la ville concernée). Consultez le carnet de bord pour plus d'informations sur la ville en question.



Dans la boîte à gants se trouvent :

1

L'ordinateur de bord.

2

Une **enveloppe** contenant :

- Le **certificat d'immatriculation**
- La **carte d'assurance**
- Le **certificat de conformité**

Dans le carnet de bord se trouvent :



La **liste des dégâts**.



L'**information générale** sur le fonctionnement de notre système : comment ouvrir la voiture, faire le plein, que faire en cas d'accident ou de panne, etc.



Les **informations techniques** de la voiture.



Le **constat d'accident européen**.





7. Faire le plein

Le carburant est inclus dans le prix. Quand vous devez faire le plein, faites-le avec la **carte carburant cambio**. Vous pouvez également le faire à l'étranger avec cette même carte.

Directives générales :

- Remplissez le réservoir si son niveau est **en dessous du quart**.
- La carte carburant se trouve **dans l'ordinateur de bord**.
- Le **code PIN** de la carte carburant apparaît sur l'écran de l'ordinateur de bord quand vous coupez le moteur.
- Vous devez introduire **le kilométrage** sur le terminal de paiement de la station service.
- Assurez-vous de choisir le **bon carburant**. Celui-ci figure sur la carte carburant et le clapet du réservoir.
- Vous pouvez aussi utiliser la carte carburant **à l'étranger**.
- **Important** : remettez la carte carburant après utilisation dans l'ordinateur de bord !



Vous pouvez faire le plein **uniquement dans les stations de la marque spécifiée** sur la carte carburant. Cela peut varier de ville en ville. Regardez bien dans quelle station vous pouvez aller et tenez-en compte.



Assurez-vous que **le réservoir soit toujours rempli au minimum au quart** à votre retour ou, pensez à faire le plein si vous passez devant une station adéquate. Un peu de courtoisie et l'utilisateur suivant peut partir l'esprit tranquille.



S'il n'y a **pas d'alternative**, vous pouvez faire le plein à vos frais (**max. 20 €**). Dans ce cas, **contactez d'abord la centrale de réservation**. Les frais encourus vous seront remboursés sur votre prochaine facture. Veillez pour cela à faire parvenir, par e-mail, **le ticket** ou toute autre preuve de paiement.

8. Situations problématiques

Vous ne pouvez pas ouvrir la voiture ?

Exceptionnellement, il est possible que la voiture ne réagisse pas lorsque vous mettez la carte cambio/MOBIB devant le lecteur de carte. Dans la plupart des cas, l'explication est simple :

- Vous avez **enregistré une réservation à la dernière minute** ? La voiture n'a peut-être pas encore reçu l'autorisation d'ouverture. Attendez un peu et essayez à nouveau.
- Vous êtes **en avance à la station** et votre réservation n'a pas encore commencé. Ici aussi, patientez un peu.
- La **réservation est enregistrée sur une carte Partner** et pas sur la vôtre. Un appel à la centrale de réservation résoudra ce problème. Vous pouvez également changer le conducteur autorisé via l'App cambio.
- Êtes-vous certain d'être **à la bonne station et/ou voiture** ? Vérifiez les données d'identification de votre réservation.
- Dans le pire des cas, il y a un **problème avec la batterie de la voiture**. Prenez contact avec la centrale de réservation, ils vous aideront avec plaisir .

Vous pouvez aussi ouvrir le véhicule via l'App cambio.


La voiture n'est pas à la station ?

Vous ne trouvez pas la voiture à la station ? Il y a **2 explications possibles** :

1. **La voiture n'a pas été garée à son emplacement habituel** (à cause de travaux, par exemple, ou en raison d'un mauvais stationnement). Si votre numéro de GSM est connu chez cambio et que l'utilisateur précédent nous a communiqué l'endroit où il a garé la voiture, **vous recevrez alors un SMS**, 15 minutes avant votre départ, contenant l'adresse indiquée. Si vous n'avez pas reçu de SMS, appelez la centrale de réservation afin de trouver une solution.
2. **L'utilisateur précédent n'a pas encore ramené la voiture ?** En principe, cambio doit être averti à temps afin de pouvoir prendre contact avec vous. Néanmoins, il est possible que nous n'ayons pas pu vous joindre, ou que le client précédent ait oublié de nous avertir ou qu'il était dans l'impossibilité de le faire. Dans tous les cas, n'hésitez pas à nous contacter afin que nous trouvions une solution.

Plus d'informations sur **l'interdiction de stationnement** en **page 20**.


Un accident ?

1. Prenez immédiatement **contact avec la centrale de réservation au**  **02 505 40 40** ou via le bouton jaune de l'ordinateur de bord.
2. Complétez le **constat d'accident** avec la partie adverse. Le constat d'accident se trouve dans le carnet de bord.
3. Informez la **police** pour tout accident (peu importe qui en est responsable et l'importance de l'accident).
4. Ne statuez pas sur les responsabilités de chacun et décrivez objectivement les dégâts. Notez les noms et adresses des témoins.
5. Envoyez le plus vite possible **le constat d'accident et le PV de police** au service clientèle. Cambio fera le suivi.

Utilisez la voiture accidentée **uniquement** si vous en avez **reçu l'accord**.

Votre franchise peut se limiter au montant maximum de 200 € si vous souscrivez à un **Safety Pack**. Dans le cas contraire, vous pourriez devoir vous acquitter d'une franchise de 1 000 €. Renseignez-vous auprès du service clientèle.

Une panne ?

Toutes les voitures sont **couvertes par un service de dépannage**. Ainsi, vous êtes toujours aidé, même en cas de crevaison par exemple. Prenez toujours contact avec la **centrale de réservation** au  **02 505 40 40** ou via le bouton jaune de l'**ordinateur de bord**.

Restez près de la voiture !

Assurez-vous que vous ayez **toutes les informations** (numéro de plaque d'immatriculation, numéro de châssis, etc.)

La personne de contact vous demandera **tous les détails possibles sur la panne** et si besoin, vous mettra en contact avec le service de dépannage.

Tenez toujours cambio informé de l'évolution de la situation !



9. Retour de la voiture

Nous demandons de **fermer correctement le véhicule**.

Voici comment faire :

1. Si l'emplacement est **protégé par une barrière de stationnement**, vous devez d'abord l'abaisser. Garez-y ensuite la voiture. Ne remontez pas la barrière après avoir garer le véhicule.
2. Serrez le **frein à main** et veillez à ce que le **levier de vitesse soit au point mort** (non engagé).
3. Insérez la **clé de contact dans l'ordinateur de bord**.
4. Vérifiez que toutes les **fenêtres** ainsi que le **coffre** soient bien **fermés**, **les lumières** éteintes et que vous n'ayez **rien oublié dans la voiture**.
5. Veillez à ce que **chaque accessoire soit à sa place** (carte carburant ou autres).
6. Restituez la voiture **dans un état de propreté correcte**.
7. **Verrouillez la voiture avec la carte cambio/MOBIB ou via l'App**.
8. **Une interdiction de stationnement ?** Référez-vous à la page 20.

10. Interdiction de stationnement



Vous voyez une interdiction de stationnement imminente à la station ? Faites-le nous savoir afin que nous puissions déplacer la voiture à temps.

S'agit-il d'une interdiction applicable sous 48 heures ? Vous ne pouvez pas stationner à cet endroit. Si vous vous gardez sur une interdiction de stationnement proche et que le véhicule est remorqué, les frais de remorquage vous seront facturés (les frais de remorquage ou d'une intervention par cambio seront facturés au dernier utilisateur).



Que faire dans ce cas ?

1. **Cherchez un autre emplacement réglementaire pour la voiture** et de préférence, le plus près possible de la station.
2. Avant de quitter la voiture, **prenez contact avec la centrale de réservation pour communiquer l'adresse** où vous avez stationné le véhicule afin que l'utilisateur suivant puisse le trouver plus facilement.

ATTENTION

Il n'est **pas permis** de garer la voiture sur une autre station cambio ou sur un parking privé.

11. De retour plus tôt ?

La réservation est clôturée automatiquement lors de la fermeture du véhicule avec votre **carte cambio/MOBIB** ou **via l'App**.

Le temps restant ne sera facturé qu'à seulement 30%.

12. De retour en retard ?

Si vous constatez que vous allez arriver en retard, vous devez appeler la **centrale de réservation, au 02 505 40 40** ou **via l'ordinateur de bord**, avant la fin de votre réservation.

- Si cela est possible, nous pourrions prolonger votre réservation.
- Si vous mettez en difficulté un autre utilisateur par la prolongation de votre réservation, une compensation vous sera facturée.
- Ne pas nous avertir ou avertir trop tard n'est pas acceptable. Si vous n'avertissez pas la centrale de réservation ou avertissez après la fin de votre réservation, vous recevrez une amende.

Pensez à faire une **réservation assez longue** pour éviter les problèmes ou risques d'amende pour cause de retard.

N'oubliez pas : les heures de nuit sont gratuites mais doivent être réservées !



Pratique :

Prolongez votre réservation de 15 minutes en 1 clic via l'App cambio !

13. N'oubliez pas !



Fumer dans la voiture ou transporter des animaux n'est pas autorisé.



Contrôlez les dégâts de la voiture avant votre départ.

Respectez les autres utilisateurs :



Assurez-vous que le réservoir soit rempli à au moins 1/4 lorsque vous ramenez le véhicule.

Ou assurez-vous que le câble de charge de l'e-cambio soit correctement raccordé à la borne.



Restituez la voiture dans un état de propreté correcte (pas de papier, canette vide, etc.)



Respectez l'heure convenue de retour du véhicule. En cas de retard, contactez cambio à temps.



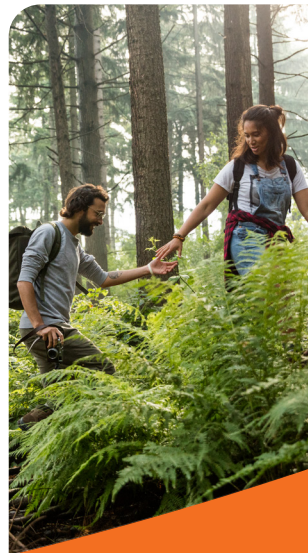
En tant que client cambio, vous pouvez inscrire votre conjoint, un membre de votre famille ou un ami sous le même contrat via Mycambio. Votre partenaire payera des frais d'abonnement réduits, ne devra pas payer de participation financière et aura sa propre carte cambio.



Assurez-vous que cambio connaisse votre numéro de GSM. Ainsi, nous pouvons vous contacter plus facilement en cas de problème (le véhicule ne se trouve pas en station, par exemple).



Le véhicule ne démarre pas ? Avez-vous bien suivi la procédure (voir page 6) ? Le blocage de sécurité du volant est peut-être activé ? Dans ce cas, tournez le volant et la clé de contact du véhicule en même temps pour le débloquer.





Carte cambio

Info

A chaque carte correspond un **code PIN**.
Assurez-vous que vous l'avez toujours avec vous, ainsi que les détails spécifiques de votre réservation (quelle voiture, l'heure de début de votre réservation, l'heure de fin de votre réservation).

Numéro de client cambio :

Cette carte appartient à :



[cambio.be](https://www.cambio.be)



Centrale de réservation 24/7

Seulement pour faire une réservation ou en cas de problème éventuel pendant un trajet.



02 505 40 40

Service clientèle

Pour toutes questions sur votre inscription, vos factures, votre tarif ou une demande administrative.

Bruxelles : +32 2 227 93 02

bruxelles@cambio.be

Rue Thérésienne, 7 - 1000 Bruxelles

Wallonie : +32 81 62 50 91

wallonie@cambio.be

Rue Buisson Saint-Guibert, 1B - 5030 Gembloux

Flandre : +32 9 242 32 17

vlaanderen@cambio.be

K. Maria Hendrikaplein, 65 B - 9000 Gand

Contact

cambio.be