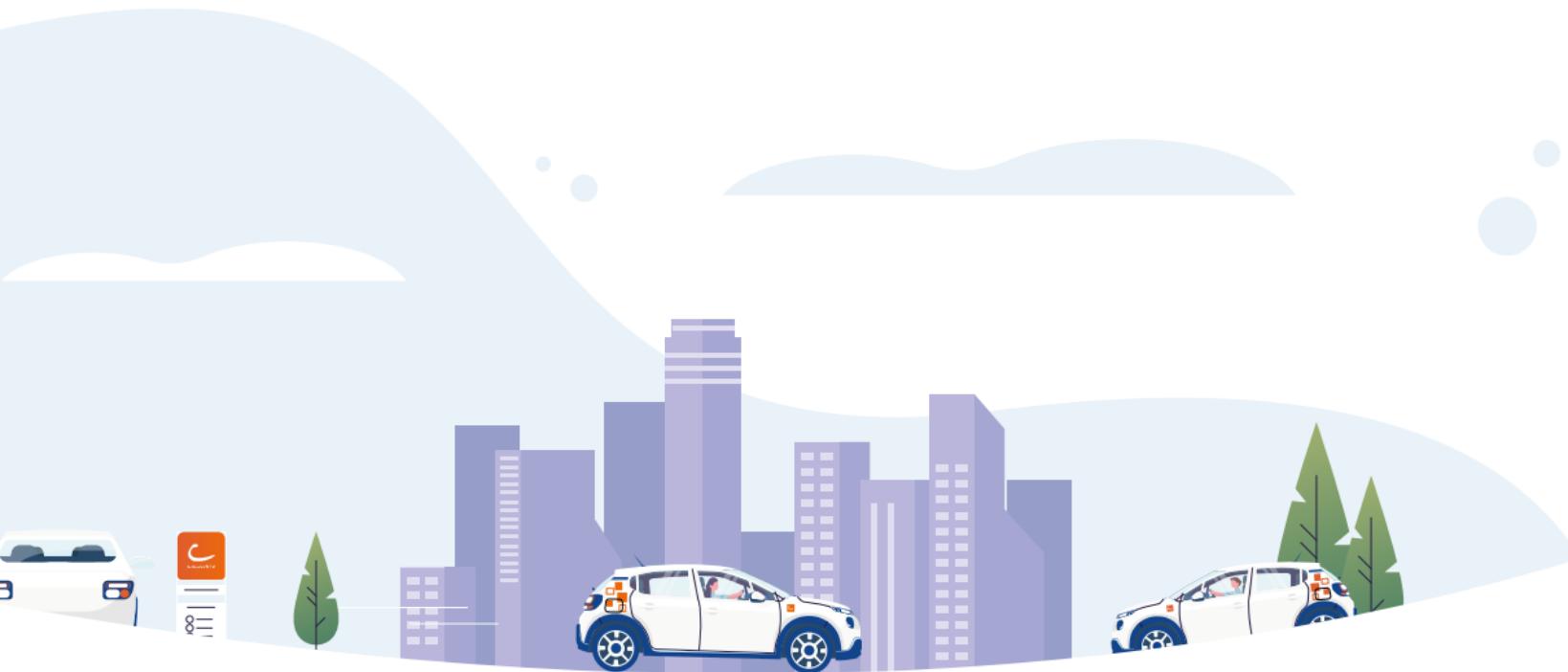


Manuel d'utilisateur



Présentation

Ce manuel contient toutes les informations essentielles sur notre système de véhicules partagés. En complément de notre vidéo didactique (disponible sur infosession.cambio.be), il vous aidera à circuler en toute sécurité.

Lisez attentivement ce manuel avant de prendre la route pour la première fois avec cambio.

Le carnet de bord

Dans chaque véhicule cambio se trouve un carnet de bord dans lequel vous trouverez plus d'informations sur la voiture et la station concernée : comment faire le plein, les informations techniques du véhicule, un constat d'accident à l'amiable, comment utiliser le badge de parking (le cas échéant), etc.



Cette icône vous invite à consulter le carnet de bord.
Retrouvez plus d'info dans l'App cambio également.

Sommaire

1.	L'App cambio.....	p. 6
2.	Réservez une voiture cambio.....	p. 9
3.	Récupérer votre voiture cambio en station	p.12
4.	Démarrer votre voiture cambio.....	p.13
5.	Le terminal de bord	p.14
6.	Contrôler les dégâts	p.15
7.	Barrière de stationnement et parking souterrain	p.16
8.	En route avec votre voiture cambio	p.17
9.	Faire le plein.....	p.19
10.	Recharger une voiture électrique cambio	p. 20
11.	L'e-cargo bike.....	p. 22
12.	Situations problématiques	p. 23
13.	Ramener votre voiture cambio.....	p. 27
14.	Interdiction de stationnement	p. 28
15.	De retour plus tôt que prévu ?	p. 29
16.	Un retard ?	p. 30
17.	Ne pas oublier !	p. 31
18.	La Checklist	p. 33

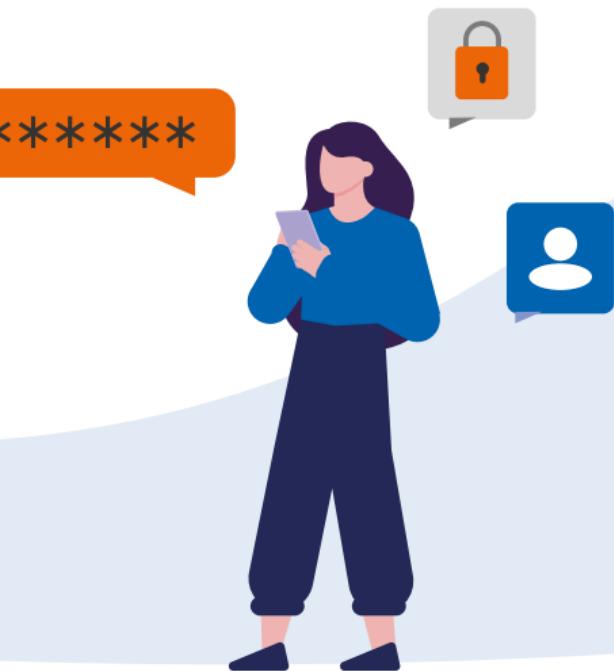
1. L'App cambio

Pour une utilisation fluide et optimale de notre service, **téléchargez l'App cambio**. Cette dernière répond à tous vos besoins de manière centralisée en une seule application : gérez vos réservations, déverrouillez votre cambio, consultez vos factures et bien plus encore.



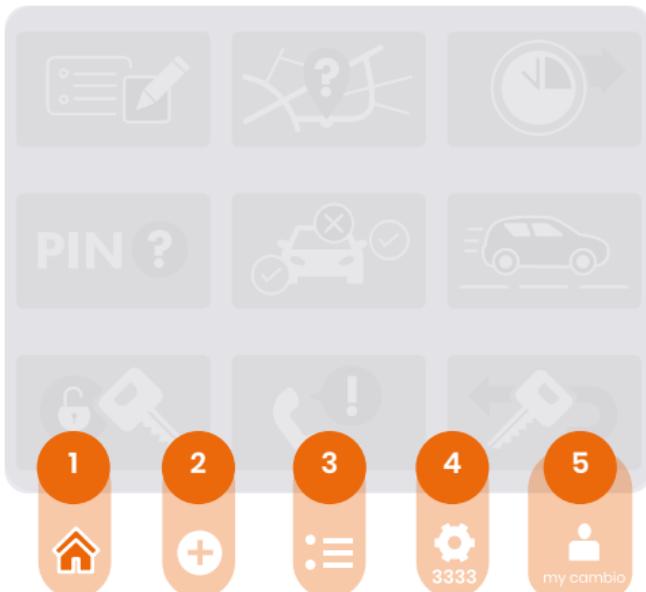
Personnalisez l'App cambio avec le **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe**, que vous avez créés lors de votre inscription. Si vous n'avez pas encore configuré votre accès, rendez-vous sur cambio.be/mycambio.

Avec l'App **cambio**, vous pouvez :



1. **Réserver** une voiture.
2. **Rechercher des voitures** et des emplacements dans votre quartier.
3. **Calculer le coût** d'une réservation/trajet.
4. **Visualiser, modifier et annuler** votre réservation.
5. **Ouvrir et fermer** la voiture réservée.
6. **Localiser la voiture** réservée.
7. **Paramétrer vos préférences** (de réservation).
8. **Demander votre code PIN** en cas d'oubli.
9. **Acheter des crédits cambio**.
10. Contacter le **call center 24/7**.
11. **Télécharger la liste de vos trajets**.
12. **Consulter vos factures et vos coordonnées**.
13. Et bien plus encore ...

I'App cambio : menu au bas de l'écran



- 1 Faire une nouvelle réservation et consulter les détails de votre réservation future.
- 2 Effectuer une nouvelle réservation.
- 3 Avoir une vue d'ensemble de toutes les réservations à venir.
- 4 Modifier les paramètres par défaut et passer d'un numéro de client à un autre, si nécessaire.
- 5 Gérer l'administration (données personnelles, factures, aperçu des trajets, ...).

2. Réservez une voiture cambio

Via la carte : La carte affiche tous les véhicules disponibles à proximité de votre position. Cette fonction peut être utilisée pour faire une réservation immédiate ou lorsque la localisation des stations ne vous est pas familière.

Via la liste : Réservez une voiture à la station de votre choix, située à proximité de chez vous, en utilisant les préférences.



CONSEIL

La réservation peut aussi se faire via votre compte mycambio sur le site ou via le call center.

Vous choisissez :

La station

La station à partir de laquelle vous souhaitez réserver une voiture.

Classe de voiture

Le type de véhicule.

La période

La durée entre le départ et le retour du véhicule (la durée d'une réservation est d'au moins 1 heure).



ALTERNATIVES

Si vos critères de réservation ne peuvent pas être totalement satisfaits, nous vous proposons une **liste d'alternatives**. Une réservation peut encore être modifiée ultérieurement, à condition de ne pas gêner d'autres réservations.



BLEU

CORRESPOND

à votre demande de réservation initiale.

ORANGE

DIFFÈRE

de votre demande de réservation initiale.

CONSEIL



Entre **00h et 6h** les tarifs horaires sont beaucoup **plus avantageux.***

*sauf pour le tarif "Rijles" (uniquement applicable en Flandre).



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



ANNULATION

Vous n'avez finalement plus besoin de la voiture ? L'annulation de votre réservation peut se faire **gratuitement à condition qu'elle soit faite 24h à l'avance**.

L'annulation est moins de 24 heures à l'avance ? Vous ne payez que **30 % des heures annulées**. Annuler (ou raccourcir) la réservation est donc toujours à votre avantage.



IMPORTANT

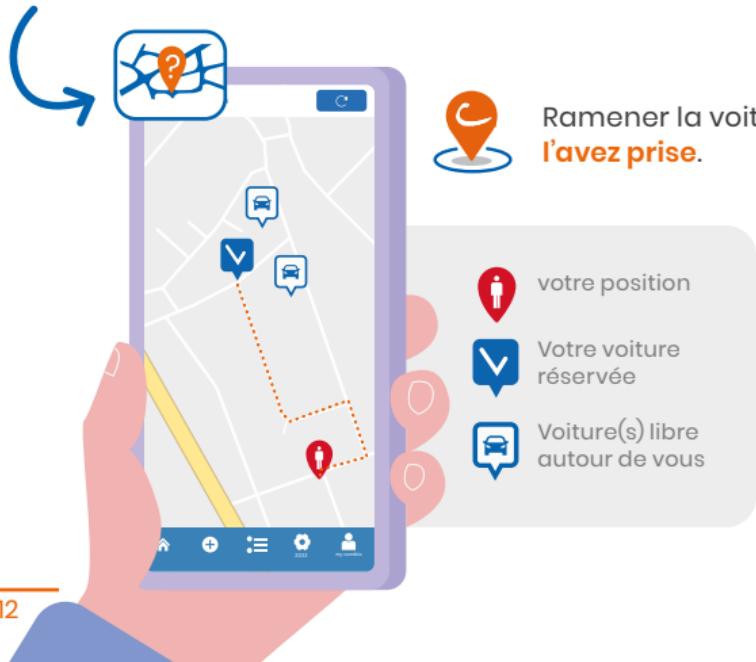
Vous prévoyez un séjour à l'étranger ? Besoin d'un **GPS**, une **voiture automatique** ou un **siège enfant*** ? N'oubliez pas de le mentionner dans les **équipements** de votre réservation.*

*Les sièges pour enfants ne sont disponibles qu'en Flandre et à Bruxelles.



3. Récupérer votre voiture cambio en station

Une cambio réservée doit **toujours être récupérée à sa station**. Si vous ne connaissez pas l'emplacement de la station, si votre voiture n'est pas à sa place habituelle, ou si vous avez réservé une voiture en zone, vous pouvez facilement retrouver votre véhicule en utilisant la fonction '**Localiser voiture**' dans l'application cambio.



Voiture en zone

Nos emplacements fixes sont parfois complétés par des "**voitures en zone**" dans certaines villes. Ces voitures n'ont pas d'emplacement fixe, mais sont garées librement dans la zone définie.

Pour plus d'info : cambio.be/zone

CONSEIL



Une cambio est disponible plus proche de vous ? Si oui, n'hésitez pas à **changer de voiture** juste avant le début de votre réservation.



4. Démarrer votre voiture cambio

Pour démarrer votre réservation, vous aurez besoin des éléments suivants :

- Votre **smartphone** avec **l'App cambio** (ou votre carte cambio)
- **Votre code pin**
- **Les détails de la réservation** (voir App cambio ou dans Mycambio)

Terminal de bord (plus d'info, p.14)

Suivez les instructions indiquées à l'écran et répondez aux questions.



1

Ouvrez la voiture avec **l'App cambio** et suivez les instructions de l'App.

2

Avant chaque départ, **contrôlez la voiture pour d'éventuels nouveaux dégâts**. Vérifiez l'extérieur et l'intérieur.

3

Répondez à la question concernant les **dégâts et la propreté du véhicule**.



4

Voiture 100% App

Prenez la clé dans le porte-clés, situé dans la boîte à gants. Vous pouvez démarrer.



5. Le terminal de bord

Certaines de nos voitures sont équipées d'un **terminal de bord**. Vous le trouverez dans la boîte à gants. Suivez les instructions indiquées sur le terminal de bord avant de démarrer la voiture.

1 Pour récupérer **la clé de contact** du terminal de bord, suivez les instructions à l'écran, entrez votre code PIN et répondez à la question concernant les dégâts. Restituez la clé à la fin de la réservation

2 Vous trouverez la **carte carburant** dans le terminal de bord avec son code PIN affiché à l'écran à chaque arrêt du moteur. Ce code est également accessible dans l'App cambio.



Le call center est joignable **24h/24 et 7j/7**.

1. Appuyez sur le bouton jaune en bas du terminal de bord.
2. A l'écran apparaît la question : "Appelez cambio ?". Choisissez "Oui".
3. Mettez fin à l'appel en appuyant sur "Non".

6. Contrôler les dégâts

Avant de partir, il est important de contrôler la voiture pour d'éventuels nouveaux dégâts.

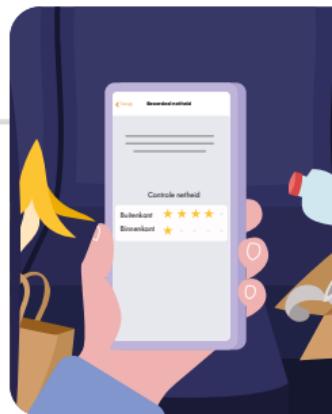
Vous remarquez une griffe sur la voiture ? Prenez contact avec le call center pour tout dommage sur la voiture. Même minime, ainsi vous ne serez pas tenu responsable pour les dégâts.

- Si un dégât est signalé par **un smiley** (smiley icon), repertorié dans le **carnet de bord** ou dans la **liste des dégâts de l'App cambio**, aucune déclaration supplémentaire n'est requise de votre part.
- Le dégât n'est pas encore indiqué par un smiley ? Suivez la procédure de dégâts comme décrite dans le carnet de bord. (info icon)



Voiture sale ? Signalez-le via l'**App cambio** sous '**Contrôle dégâts**'. Votre avis nous permet de réagir rapidement et d'assurer un suivi auprès de l'utilisateur précédent. Nous apprécions également de savoir si la voiture est propre.

5 étoiles signifie "excellent état".



7. Barrière de stationnement et parking souterrain



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. Certaines barrières s'abaissent avec une petite clé se trouvant sur le porte-clés de la clé de contact.



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

Une petite démonstration de l'utilisation de nos barrières de stationnement ? Rendez-vous sur notre [site web via ce code QR](#).



Assurez-vous que la **carte d'accès au parking reste toujours dans la voiture**. Ainsi l'utilisateur suivant pourra également en bénéficier.



ATTENTION

Les voitures situées dans un parking souterrain ne peuvent être **ouvertes qu'avec une carte cambio**. En raison d'une **connexion réseau peu fiable**, il peut arriver que **l'App cambio ne fonctionne pas** correctement. **Demandez-la au service clientèle**.

8. En route avec votre voiture cambio

Votre compte cambio est personnel. Vous êtes donc le seul à pouvoir effectuer des réservations à votre nom. Néanmoins, si vous êtes dans la voiture, d'autres personnes peuvent conduire et ce uniquement après vérification de leur maîtrise de conduite. Vous ne pouvez **jamais laisser la voiture à quelqu'un d'autre sans y être présent**. Dans tous les cas, vous restez responsable de la voiture.

IMPORTANT



En cours de réservation : **fermez toujours la voiture avec la clé de contact.** Ne fermez jamais avec la carte cambio- ou l'App cambio, ceci mettra immédiatement fin à votre réservation.



Il est **strictement interdit de fumer** dans les voitures.



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



Les voitures cambio sont généralement soumises à des règles de stationnement adaptées dans la commune ou la ville de leur emplacement.



Consultez toujours le **carnet de bord** pour plus d'informations sur la ville en question.

Dans la boîte à gants se trouvent :

- La clé de contact et la carte carburant dans le terminal de bord ou le porte-clés.
- Une enveloppe contenant :
 - Le certificat d'immatriculation
 - La carte d'assurance
 - Le certificat de conformité



Dans le carnet de bord se trouvent :

- Les informations générales sur le fonctionnement de la voiture: 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.
- Droits de stationnement et liste des dégâts.

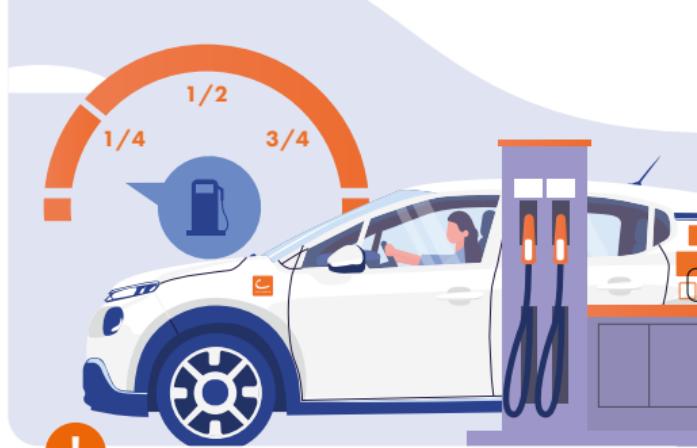


9. Faire le plein

Le carburant est inclus dans le prix kilométrique. Vous ne devez donc pas payer pour faire le plein. Lorsque vous faites le plein, utilisez la carte carburant de cambio qui se trouve dans la boîte à gants.

Directives générales :

- Remplissez le réservoir si son **niveau est en dessous d'un 1/4**.
- Retrouvez à tout moment le **code PIN** de la **carte carburant** dans l'**App cambio** (à chaque fois que vous coupez le moteur, le code PIN de la carte carburant apparaît également sur l'écran du terminal de bord des voitures qui en sont encore munies).
- Faites attention au **type de carburant**. Celui-ci est indiqué sur la carte carburant ainsi que sur le clapet du réservoir.
- La carte carburant cambio **fonctionne également à l'étranger**.



IMPORTANT

Replacez la carte carburant après chaque utilisation dans le **terminal de bord** ou dans le **porte-clés** situé dans la boîte à gants.

10. Recharger une voiture électrique cambio

Avant de partir avec une cambio électrique, débranchez toujours le câble de recharge. Lorsque vous revenez à la station cambio, assurez-vous que la voiture soit correctement branchée à la borne de recharge pour le prochain utilisateur.

Prendre une cambio électrique en station

Ouvrez la voiture à l'aide de l'App cambio.

Scannez la carte de recharge (située dans la portière du conducteur) **à la borne électrique**.

Débranchez le câble de la borne et de la voiture.

Rangez le câble de recharge dans le coffre.

Ramener une cambio électrique en station

- 1 **Retirez le câble de recharge** du coffre.
- 2 **Branchez le câble de recharge** à la voiture et à la borne électrique.
- 3 **Scannez la carte de recharge** à la borne électrique.
- 4 **Vérifiez que la voiture est en cours de recharge.** Remettez la carte de recharge dans la portière côté conducteur et fermez la voiture à l'aide de l'App cambio.



Pour plus d'information :
e-cambio.be

CONSEIL



Vous ne pouvez faire le plein **que dans les stations-service de marque indiquées sur la carte de carburant**. Elle peut varier d'une ville à l'autre. Vérifiez à l'avance de quelles stations il s'agit et tenez-en compte.



Assurez-vous que le réservoir de carburant soit au **moins ¼ plein** ou **branchez toujours votre e-cambio à la station de recharge** lorsque vous rendez la voiture. Faites le plein rapidement lorsque vous passez devant une station-service. Ainsi, l'utilisateur suivant pourra partir en toute tranquillité.



S'il n'y a vraiment pas d'autre solution, vous pouvez faire le plein à vos frais (**max. 30 €**). Contactez d'abord le call center. Cambio vous remboursera ces frais sur votre facture. Transmettez votre reçu au service clientèle.

11. L'e-cargo bike

Cambio Bruxelles propose également des vélos cargo électriques.

- Disponible pour tous les membres cambio
- Mise à disposition de 7h à 23h.
- Peut transporter la charge maximale de 125 kg.



Pour plus d'information :
cambio.be/e-cargo-bike

12. Situations problématiques

Vous ne pouvez pas ouvrir la voiture ?



Lors de situations exceptionnelles, il se peut que la voiture ne réponde pas lorsque vous essayez de l'ouvrir. L'explication de la cause est souvent assez simple :

- ➔ **Une réservation de 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** ? Vérifiez votre heure de réservation et au besoin patientez quelques minutes, jusqu'à l'heure de début de votre réservation.
- ➔ **Une réservation enregistrée sur un compte partenaire et pas sur la vôtre** ? Changez facilement le conducteur autorisé via votre App cambio.
- ➔ **Êtes vous à la bonne station et/ou voiture** ? Vérifiez les données de votre réservation dans votre App cambio.
- ➔ **Dans le pire des cas**, il se peut qu'il y ait un **problème avec la batterie de la voiture**. Prenez contact avec le call center, ils vous aideront avec plaisir.



La voiture n'est pas à sa 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 ?**

Vous recevezz un SMS 15 minutes avant le début de votre réservation. Ouvrez ensuite l'App cambio pour retrouver la voiture : "**Localiser une voiture**". Si vous n'avez pas reçu de SMS ou si la voiture est introuvable, il est préférable d'appeler le call center.

2 **L'utilisateur précédent n'a pas encore ramené la voiture ?**

En principe, cambio est averti à temps, afin de 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. Si c'est le cas, n'hésitez pas à nous contacter.

Pour plus d'informations, veuillez lire p.28 sur les interdictions de stationnement.

Un accident ?



- 1 Prenez immédiatement contact avec le call center  au **02 505 40 40** ou via votre **App cambio**.
- 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. **Ne signez jamais une reconnaissance de tort.**
- 5 Envoyez le plus vite possible le constat d'accident et le PV de police au service clientèle. Cambio fera le suivi.
- 6 Utilisez la voiture accidentée uniquement si vous en avez reçu l'accord.
- 7 Votre franchise peut se limiter au montant maximum de 200 €, si vous souscrivez à un **Safety Pack**. En l'absence de cette assurance complémentaire, votre responsabilité financière **maximale** s'élève à **1000 €**. Renseignez-vous auprès du service clientèle.

Une panne ?



Toutes nos voitures bénéficient d'une assistance dépannage. En cas d'incident, comme un pneu crevé, vous serez toujours pris en charge. N'oubliez pas d'informer immédiatement le call center  au **02 505 40 40** ou via l'**App cambio**.

- ➔ Restez près de la voiture !
- ➔ Assurez-vous d'avoir **tous les documents (numéro de plaque d'immatriculation, etc.)** sous la main.
- ➔ La personne de contact vous demandera **tous les détails possibles sur la panne** et au besoin, vous mettra en contact avec le service de dépannage.
- ➔ **Tenez toujours cambio informé de l'évolution de la situation !**

13. Ramener votre voiture cambio.

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

Voici comment faire :

- 1 Ramenez toujours la voiture cambio à sa station d'origine, à savoir là où vous l'avez prise. S'agit-il d'une voiture en zone ?** L'App cambio vous indique clairement les limites de la zone. Garez votre cambio dans la zone verte.
- 2 À votre retour, si la barrière à votre emplacement est relevée,** garez-vous sur le côté et abaissez-la à l'aide de la clé de la voiture. Ne remontez **JAMAIS** la barrière lorsque vous êtes garé par-dessus.
- 3 Vérifiez** que toutes les **fenêtres et le coffre soient bien fermés** et les **lumières éteintes**.
- 4 Veillez à ce que chaque accessoire soit à sa place** (carte carburant, badge de parking, etc.).
- 5 Verrouillez la voiture à l'aide de l'App cambio** (ou de la carte cambio).

Nos règles de bon fonctionnement



Rendez la voiture à temps. Vous évitez ainsi des amendes.



Quittez la voiture cambio propre et en bon état, n'oubliez pas vos effets personnels.



Veillez à ce que le réservoir soit rempli d'au moins 1/4 ou que l'e-cambio soit correctement remise en charge.

14. Interdiction de stationnement



Vous voyez une interdiction de stationnement imminente à la station ?

Faites-le nous savoir.

S'agit-il d'une interdiction applicable sous 48 heures ?

Vous ne pouvez pas stationner à cet endroit. Si vous vous garez dans une zone d'interdiction de stationnement, le véhicule sera remorqué et les frais vous seront facturés.



Que faire dans ce cas ?

Cherchez un autre emplacement réglementaire, sans 'interdiction de stationner' pour la voiture et de préférence, le plus proche possible de la station initiale.



ATTENTION

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

15. De retour plus tôt que prévu ?

La réservation est clôturée automatiquement lors de la fermeture de la voiture via l'App cambio. **Le temps restant, ne sera facturé qu'à 30%.**

CONSEIL

Réservez suffisamment large !

Cela vous évitera tout risque d'amende lié au retard.



16. Un retard ?

En cas de retard, prolongez votre réservation via l'App cambio.

Ceci peut se faire des manières suivantes :



Modifiez votre réservation en utilisant l'icône de fonction “**modifier**”.



La fonctionnalité “**prolonger**” est idéale si votre réservation est sur le point d'expirer. Cette fonction vous permet de prolonger votre réservation rapidement de **15 minutes à 2 heures**.

Si vous constatez qu'il n'est **pas possible de prolonger ou de modifier votre réservation**, **vous devez appeler le call center** ☎ au **02 505 40 40** ou via l'**App cambio** avant la fin de votre réservation.



Si votre retard **empiète sur la réservation d'un autre client**, une **amende vous sera imputée**.



Si vous **ne prévenez pas le call center**, **une amende vous sera également imputée avec une charge supplémentaire**. **Vous êtes dans l'obligation de nous prévenir de chaque retard**.

17. Ne pas oublier !

Respectez les autres utilisateurs, en suivant nos règles de savoir-vivre :



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



Il est **strictement interdit de fumer** dans les véhicules cambio.



Transporter des animaux est également interdit.



Contrôlez les dégâts de la voiture avant votre départ.



Rangez toujours le câble de chargement (de la voiture électrique) **dans le coffre**.



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



Respectez l'heure de retour convenue du véhicule. En cas de retard, **contactez le call center avant la fin de votre réservation**.

CONSEIL



En tant que client cambio, vous pouvez inscrire votre conjoint, un membre de votre famille ou un ami sous le même contrat via Mycambio. Il/elle paiera des frais d'abonnement réduits, qui s'élèvent à **1 euro par mois** (aucun frais supplémentaire ne sera demandé).



Assurez-vous que **cambio connaisse votre numéro de téléphone**. Ainsi, en cas de problème, nous pouvons vous contacter facilement.

18. La Checklist

Avant le départ

-  Avez-vous **contrôlé** la présence d'éventuels dégâts à l'intérieur et à l'extérieur du véhicule ? **Répondez aux questions** concernant les dégâts et la propreté du véhicule.
-  Voiture avec **ordinateur de bord** dans la boîte à gants ? **Suivez les instructions** à l'écran.
-  Avez-vous relevé **la barrière de stationnement avant de partir** ? Ainsi, à votre retour, vous aurez toujours votre place de parking libre.
-  N'oubliez pas de **débrancher le câble de recharge** et de l'emporter avec **vous dans le coffre de la voiture**.

À votre retour

-  Le réservoir, contient-il au **moins 1/4 de carburant** ? Ou dans le cas d'une voiture électrique : **le câble de recharge est-il bien branché à la borne** ?
-  Le **frein à main** est-il bien **serré** ? Le **levier de vitesse** est-il au **point mort** ?
-  Avez-vous **éteint les phares** ? **Fermé les fenêtres, les portières et le coffre** ?
-  Avez-vous remis **la clé et la carte carburant** dans leur **emplacement initial dans la boîte à gants** (ordinateur de bord ou porte clé) ?
-  Laissez-vous la voiture dans un **état de propreté satisfaisant** ? **Rien oublié** ?
-  Avez-vous bien **clôturé votre réservation** en fermant la voiture **via l'App cambio** ?
-  **Interdiction imminente de stationner** ? Garez la voiture ailleurs sur un emplacement réglementaire. **Voir page 28**.

Numéro de client cambio :

Nom d'utilisateur :

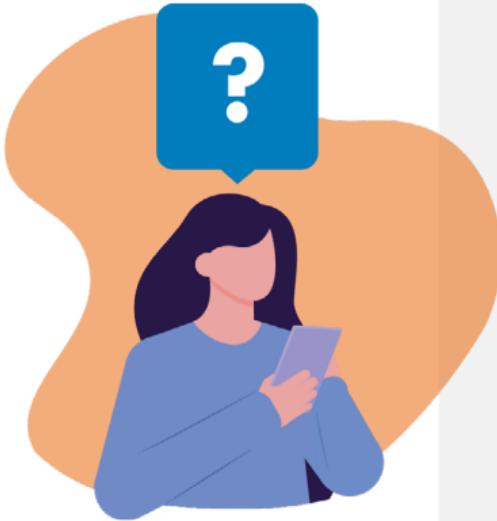


Combinez **cambio** avec le train, le tram, le bus et le vélo. Votre abonnement **cambio** vous donne accès à tous nos véhicules partout en Belgique.

Retrouvez toutes nos stations sur :

cambio.be





Contact



CALL CENTER 24h/7j
02 505 40 40

SERVICE CLIENT

Flandre

vlaanderen@cambio.be
+32 9 242 32 17

Bruxelles

bruxelles@cambio.be
+32 2 227 93 02

Wallonie

wallonie@cambio.be
+32 81 62 50 91

cambio.be

mpact ▾

VAB.

B

STIB

MIVB

TEC