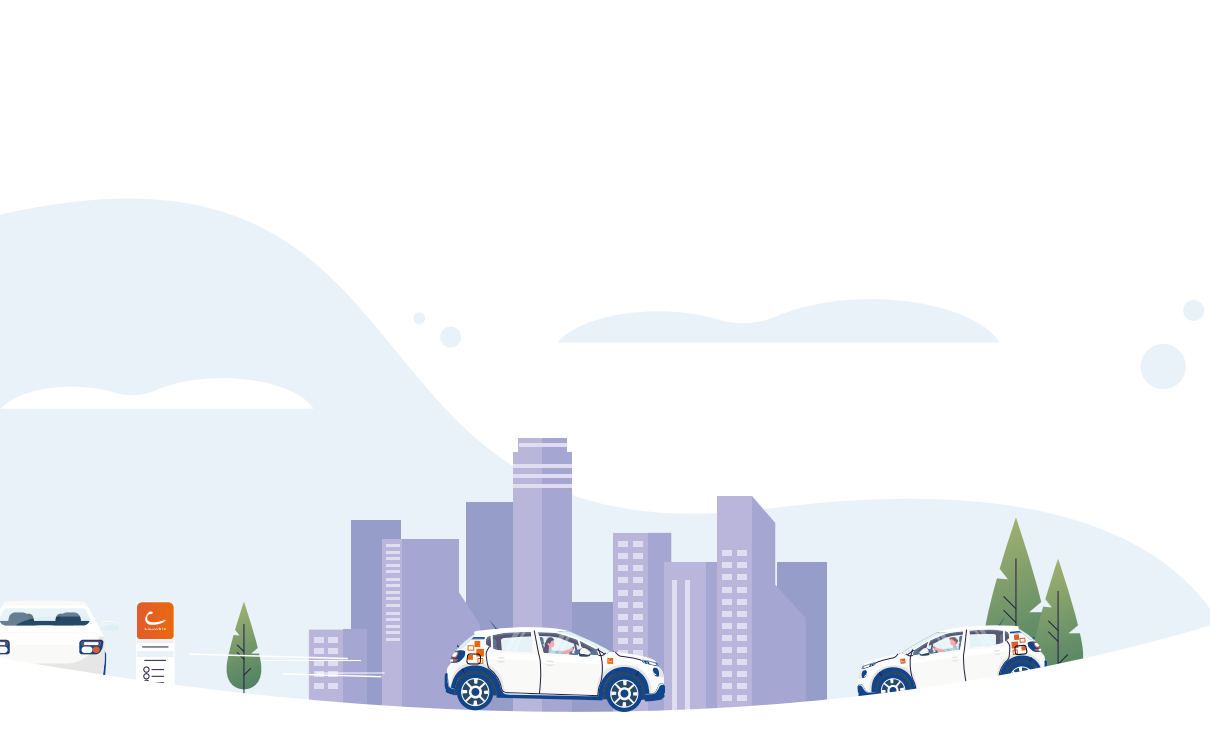




Gebruikshandleiding



Inleiding

In deze beknopte handleiding vind je alle **info die je moet weten over cambio**. Samen met onze video-handleiding (check infosession.cambio.be) helpen we je probleemloos op weg.

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

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**. Ook in de **cambioApp** vind je veel informatie.

Inhoudstafel

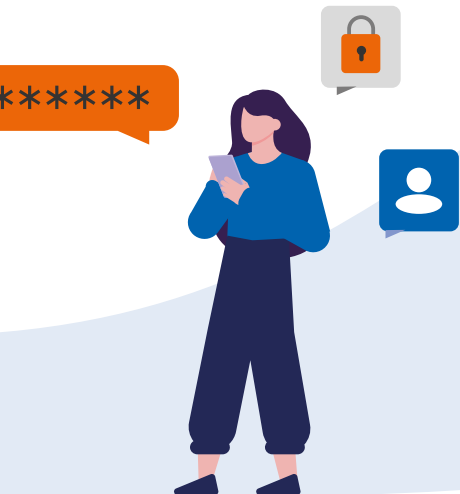
1.	De cambioApp	p. 6
2.	Je cambio-wagen reserveren	p. 9
3.	Je cambio-wagen ophalen	p. 12
4.	Hoe start ik de auto?	p. 13
5.	De handmodule	p. 14
6.	Controleer de wagen op schade	p. 15
7.	De parkeerbeugel & ondergronds parkeren	p. 16
8.	Onderweg met cambio	p. 17
9.	Tanken	p. 19
10.	Een elektrische cambio opladen	p. 20
11.	E-cargo bike	p. 22
12.	Probleemsituaties	p. 23
13.	Je cambio-wagen terugbrengen	p. 27
14.	Parkeerverboden	p. 28
15.	Te vroeg terug?	p. 29
16.	Niet op tijd terug?	p. 30
17.	Niet vergeten!	p. 31
18.	Checklist	p. 33

1. De cambioApp

Om optimaal gebruik te maken van de cambio-wagens, moet je de cambioApp downloaden. Daarmee beheer je je reservaties, doe je de deuren van de wagen open en nog veel meer.



Personaliseer de **cambioApp** met je **gebruikersnaam** en **paswoord**, die je hebt opgemaakt bij je inschrijving. Als je nog geen inloggegevens hebt, ga naar cambio.be/mycambio.



Met de cambioApp kan je:

1. Een wagen **reserveren**
2. Wagens en standplaatsen **opzoeken in je buurt**
3. **De kosten van een rit berekenen**
4. Reservaties **bekijken, aanpassen en annuleren**
5. Een gereserveerde wagen **openen en sluiten**
6. Je gereserveerde wagen **terugvinden**
7. Je (reservatie)voorkeuren **instellen**
8. Je **pincode opvragen**
9. **Cambio-credits aankopen**
10. **24/7 contact opnemen** met het callcenter
11. **Ritlijsten downloaden**
12. Je **facturen** en **contactgegevens** bekijken
13. ...

CambioApp: menu onderaan



- 1 Maak een nieuwe reservatie en vind de ritgegevens van je opkomende reservatie.
- 2 Maak een nieuwe reservatie.
- 3 Een overzicht van al jouw toekomstige reservaties.
- 4 Pas hier je standaardinstellingen aan en wissel tussen verschillende klantnummers (indien van toepassing).
- 5 Beheer hier je administratie (persoonsgegevens, facturen, rittenoverzicht,...).

2. Je cambio-wagen reserveren

Via kaart: Op basis van je locatie krijg je een kaart te zien met alle beschikbare auto's in jouw omgeving. Dit is handig als je de buurt niet kent of als je onmiddellijk een auto nodig hebt.

Via lijst: Handig om een auto te reserveren op je favoriete standplaats met behulp van vooraf ingestelde voorkeuren.

TIP

Reserveren kan ook via onze website (**mycambio**) en het "callcenter"

Je kiest :

Standplaats

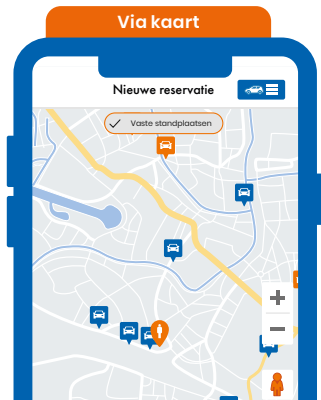
De gewenste ophaallocatie

Wagenklasse

Het type voertuig

Periode

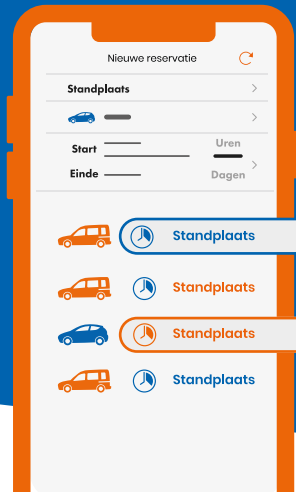
Tijdstip van ophalen en terugbrengen van de wagen (duur van een reservatie is **minimum 1 uur**).





ALTERNATIEVEN

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



BLAUW

komt **OVEREEN**
met je initiële reservatieaanvraag.

ORANJE

WIJKT AF
van je initiële reservatieaanvraag.

TIPS



Tussen **00u en 6u** zijn de uurprijzen **veel goedkoper***.

*uitgezonderd in rijlestarif (enkel beschikbaar bij **cambio Vlaanderen**).



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



ANNULATIE

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.



BELANGRIJK

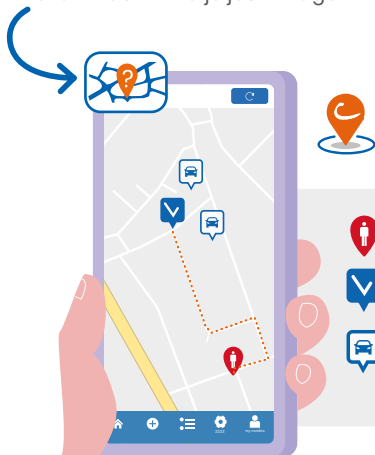
Plan je een rit buiten België? Wil je een **GPS**, een **automatische versnellingsbak** of een **kinderstoel***? Vergeet dit wanneer je reserveert zeker niet te melden bij de **uitrustingen**.

*kinderstoelen enkel beschikbaar in Vlaanderen en Brussel.



3. Je cambio-wagen ophalen

Je pikt je wagen op op de standplaats waar je je wagen hebt gereserveerd. Weet je niet precies waar de standplaats zich bevindt, staat de wagen niet op de standplaats of heb je een zone-wagen gereserveerd? Via de knop 'Auto vinden' vind je jouw wagen makkelijk terug.



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



jouw positie



jouw gereserveerde auto



andere vrije auto's in de buurt

Zone-wagens

Onze vaste standplaatsen worden in een aantal steden aangevuld met zone-wagens. Deze auto's hebben geen vaste standplaats, maar staan vrij geparkeerd in een afgebakende zone.

Meer info: cambio.be/zone

TIP



Is er een cambio dichter bij jou in de buurt beschikbaar? Dan kan je net voor je reservatie start, gerust **switchen van cambio-wagen**.



4. Hoe start ik de auto?

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

- Je **smartphone** met de **cambioApp** (of je cambio-kaart)
- Je **pincode**
- **Reservatiegegevens** (vind je terug in de cambioApp en in Mycambio)

Handmodule
(meer info op pag.14)

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



1

Open de wagen met de cambioApp en volg de instructies in de app.

2

Voor elk vertrek moet je de wagen controleren op schade. Check de buiten- en binnenkant.

3

Beantwoord de schadevraag.



4

100% App-auto

Neem de sleutel uit de sleutelhouder in het handschoenenkastje en start de wagen.



5. De handmodule

Een deel van onze wagens is uitgerust met een **handmodule**. Die vind je in het handschoenenkastje. Je moet de procedure op deze handmodule volgen vooraleer je de wagen kan starten.

1 De **autosleutel** kan je uit de handmodule nemen zodra je de instructies op het scherm hebt gevolgd (pincode ingeven + schadevraag beantwoorden). Steek de sleutel hier terug bij het einde van je reservatie.

2 De **tankkaart** en de daarbijhorende pincode (wordt getoond op de handmodule van zodra de motor is stilgelegd). De pincode van de tankkaart vind je ook in de cambioApp bij de reservatiegegevens.



Je kan het **callcenter** 24/7 contacteren.

1. Druk op de gele toets op de handmodule.
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.

6. Controleer de wagen op schade

Heb je een kras op de auto ontdekt? Neem dan contact op met het callcenter en meld de schade. Zo kan je er niet verantwoordelijk voor worden gesteld.

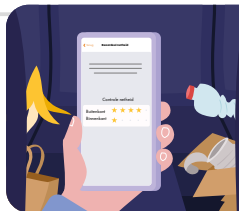
Het is belangrijk om vóór vertrek de wagen te controleren op eventuele nieuwe schade.

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

Wij zorgen voor regelmatig onderhoud van alle auto's, maar zien niet elke auto na elke reservatie. **Meld het ons via de cambioApp als de wagen niet proper is achtergelaten.** We zorgen ervoor dat de auto zo snel mogelijk wordt schoongemaakt en spreken er de vorige gebruiker op aan.

We horen het ook graag als de wagen proper is natuurlijk.

5 sterren staat voor 'uitstekend'.



7. De parkeerbeugel & ondergronds parkeren



Elke cambio-standplaats is voorbehouden voor cambio. Om ervoor te zorgen dat er toch geen foutparkeerders je plek inpikken, vind je op de meeste standplaatsen een parkeerbeugel. Deze zet je recht bij vertrek. Sommige beugels moet je neerleggen met een sleutel, die aan de sleutelhanger van de autosleutel hangt.



Als de standplaats zich in een ondergrondse of afgesloten parking bevindt, vind je een parkeerbadge 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!**

Een korte demonstratie
over het gebruik van
onze parkeerbeugels?

Check deze video



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



OPGELET

Auto's in een **ondergrondse parking** kan je vaak **enkel openen met een cambio-kaart**. **Wegens slecht bereik werkt de cambioApp er soms niet**. Vraag deze aan bij de klantendienst.

8. Onderweg met cambio

Je cambio-account is persoonlijk. Vandaar dat enkel jij reservaties mag maken onder jouw naam. Als je zelf mee in de auto zit, mogen ook andere personen rijden met de wagen, op voorwaarde dat deze persoon over een geldig rijbewijs beschikt en dat hij/zij bekwaam is om te rijden. Je mag de wagen **nooit aan iemand anders overlaten zonder dat je erbij bent**. Jij blijft in elk geval verantwoordelijk voor de wagen.

BELANGRIJK



Sluit de wagen onderweg steeds af met **de autosleutel**, nooit met de cambioApp (of cambio-kaart). Anders wordt jouw reservatie automatisch beëindigd.



Het is **strikt verboden om in de auto te roken**.



Het is **strikt verboden om huisdieren te vervoeren**.



Voor cambio-wagens gelden meestal aangepaste parkeerregels in de gemeente of de stad waar ze hun standplaats hebben.



Zie boordboek voor meer uitleg over de stad in kwestie.

In het handschoenenkastje vind je:

- ➔ De **autosleutel** en de **tankaart** in de **handmodule** of sleutelhouder.
- ➔ 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, tanken en meer.
- ➔ Algemene **technische informatie** over de wagen.
- ➔ Een Europees **aanrijdingsformulier**.
- ➔ **Parkeerrechten** en **schadelijst**.



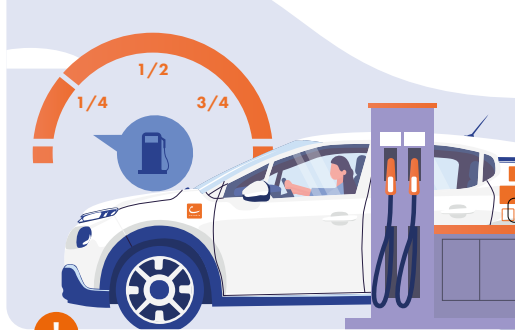
Boordboek

9. Tanken

Brandstof is inbegrepen in de **kilometerprijs** en hoef je niet zelf te betalen. Wanneer je moet tanken, doe je dat met de tankkaart die in het handschoenenkastje ligt.

Algemene richtlijnen:

- ➔ Je moet tanken als de brandstoftank **minder dan $\frac{1}{4}$** gevuld is.
- ➔ De pincode van de tankkaart vind je altijd terug in de cambioApp. (in het geval van een handmodule, zie je de pincode verschijnen op het scherm als je de motor afzet).
- ➔ 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 het handschoenenkastje**, op zijn **voorzien plaats**.

10. Een elektrische cambio opladen

Voor je vertrekt met een elektrische cambio, moet je steeds de oplaadkabel afkoppelen. Als je terug op de standplaats komt, zorg je ervoor dat de wagen kan laden voor de volgende gebruiker.

Een elektrische wagen ophalen aan de standplaats

Open de auto met behulp van de cambioApp.

Scan eerst de laadpas (zit in het portier aan de kant van de chauffeur) **aan de laadpaal**.

Ontkoppel de laadkabel van de laadpaal en van de **wagen**.

Berg de laadkabel op in de **koffer**.

Een elektrische wagen terugbrengen naar de standplaats

- 1 Haal de **laadkabel uit de koffer**.
- 2 **Koppel de laadkabel** aan de **wagen en aan de laadpaal**.
- 3 **Scan de laadpas** aan de laadpaal.
- 4 **Check of de wagen aan het laden is**, steek de **laadpas terug** in het portier en sluit de wagen met de cambioApp.



Voor meer info :
e-cambio.be

TIPS



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 ¼ gevuld is, of koppel je e-cambio steeds aan de laadpaal als je de wagen terugbrengt**. Tank snel even vol als je een tankstation passeert. Zo kan de volgende gebruiker zonder zorgen vertrekken.



Indien het echt niet anders kan, kan je op eigen kosten tanken (**max. €30**). **Contacteer eerst het callcenter**. Cambio zal deze kost via je gebruiksfactuur terugbetalen. Stuur wel het tankbewijsje door naar de klantendienst.

11. E-cargo bike

Cambio Brussel heeft ook elektrische bakfietsen ter beschikking.

- Beschikbaar voor alle cambio-leden
- Kunnen gebruikt worden van 7u tot 23u
- Draagvermogen tot max. 125 kg

Voor meer info:
cambio.be/e-cargo-bike



12. Probleemsituaties



Wat als je niet in de wagen kan?

In uitzonderlijke gevallen reageert de wagen niet als je hem probeert te openen. 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 partneraccount** en niet op de jouwe. Je kan de reservatie makkelijk switchen van het partneraccount naar jouw naam **via de cambioApp**.
- ➔ Ben je zeker dat je aan de **juiste standplaats en/of wagen staat**? Kijk je reservatiegegevens na in de cambioApp.
- ➔ In het allerslechtste geval is er een **probleem met de batterij** of de auto. Neem contact op met het callcenter. Zij zullen je verder helpen.

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 ?**
Dan heb je een kwartier op voorhand een sms'je ontvangen. Open de cambioApp om de wagen terug te vinden via '**Auto vinden**'. Als je geen sms'je hebt ontvangen of de auto is niet terug te vinden, bel je best naar het callcenter. 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 p. 28 vind je meer informatie over parkeerverboden.

Wat bij een ongeval?



- 1 **Neem onmiddellijk contact op met het callcenter**  via **02 505 40 40** of via de **cambioApp**.
- 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.
- 6 Gebruik de beschadigde auto enkel als je daar nadrukkelijk toestemming voor hebt gekregen.
- 7 **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 bijvoorbeeld in geval van een lekke band. Hou cambio altijd op de hoogte  via **02 505 40 40** of via de **cambioApp**.

- ➔ **Blijf bij de wagen!**
- ➔ Zorg ervoor dat je **alle documentatie** bij de hand hebt (nummerplaat, 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!

13. Je cambio-wagen terugbrengen

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

Dat doe je zo:

- 1 Zet de cambio-wagen **altijd terug op de standplaats** waar je hem opgehaald hebt. Is het een zone-wagen? De cambioApp geeft duidelijk de grenzen van de zone aan. Parkeer de auto dan binnen de groene zone.
- 2 Als de parkeerplaats vergrendeld is met een parkeerbeugel, moet je die eerst neerleggen. Zet de wagen op zijn plaats. Doe de beugel NIET omhoog nadat je de wagen geparkeerd hebt.
- 3 Controleer of alle lichten uit zijn en ramen en koffer dicht.
- 4 Alle **uitrusting** (tankkaart, parkeerbadge, enz.) **op zijn plaats?**
- 5 Sluit de auto af met de cambioApp (of de cambio-kaart).

Onze Fairplay regels



Breng de wagen op tijd terug. Zo vermijd je boetes.



Laat de wagen netjes achter en vergeet je persoonlijke spullen niet.



Zorg ervoor dat de brandstoftank voor 1/4^{de} is gevuld of dat de laadkabel correct is aangesloten.

14. 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 op een nakend parkeerverbod en wordt de wagen getakeld, dan worden alle hieraan gerelateerde kosten aan jou doorgerekend.



Wat moet je doen?

Zoek een andere **reglementaire parkeerplek** voor de wagen zonder parkeerverbod, zo dicht mogelijk bij de standplaats.



OPGELET

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

15. Te vroeg terug?

Je reservatie wordt automatisch beëindigd bij het sluiten van de wagen met de cambioApp. De **resterende tijd van je reservatie wordt maar voor 30% aangerekend**.

TIP

Reserveer ruim genoeg!

Zo vermijd je problemen en riskeer je geen boetes!



16. Niet op tijd terug?

Als je merkt dat je te laat zal komen, kan je nog verlengen via de cambioApp. Dit kan je doen op twee manieren:



Verleng je reservatie via de knop '**reservatie bewerken**'.



De knop '**snel verlengen**' is ideaal als je reservatie bijna afloopt. Via deze knop kan je **15 minuten tot 2 uur** toevoegen aan je reservatie.

Als je ziet dat het **niet mogelijk is om te verlengen** of **jouw reservatie te wijzigen**, moet je **vóór het einde van je reservatie** **het callcenter** opbellen via  **02 505 40 40** of via de **cambioApp**.



Als je door de **verlenging van je reservatie een andere gebruiker in problemen brengt**, zal die **tijd duurder dan normaal worden aangerekend**.



Als je een **vertraging helemaal niet meldt via het callcenter**, rekenen we je een **vertragsboete aan en worden je uurprijzen veel duurder. Niet of te laat verwittigen kan niet!**

17. Niet vergeten!

Respecteer de andere gebruikers:



Zorg ervoor dat de tank voor **minstens ¼ vol** is als je een wagen terugbrengt.



Of zorg ervoor dat de **laadkabel van de e-wagen correct gekoppeld is aan de laadpaal**, zodat de wagen kan laden voor de volgende gebruiker.



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 het callcenter.



Roken in de wagen **is niet toegelaten.**



Huisdieren vervoeren **is ook niet toegelaten.**



Controleer de wagen voor vertrek op **nieuwe schade.**



Berg de laadkabel altijd op in de **koffer.**

TIPS



Als cambio-gebruiker kan je je partner inschrijven onder hetzelfde contract via Mycambio. Voor **slechts 1 euro per maand** heeft hij/zij - net zoals jij - toegang tot het ganse cambio wagenpark. (geen extra financieringsbijdrage vereist)



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

18. Checklist

Vóór vertrek

- ✓ Heb je de wagen binnen en buiten **gecontroleerd** op eventuele **schade**? **Beantwoord de schadevraag.**
- ✓ Is er een **handmodule** in het handschoenenkastje, breng dan je **pincode** in en beantwoord nogmaals de **schadevraag**.
- ✓ Heb je de **parkeerbeugel rechtgezet** (om je parkeerplaats te beschermen tegen foutparkeerders)?
- ✓ Heb je de **laadkabel van je e-cambio** na het afkoppelen in de **koffer gestoken**?

Als je terugkomt

- ✓ Is de **brandstoftank** voor meer dan $\frac{1}{4}$ **gevuld**? Is de **laadkabel correct gekoppeld aan de e-wagen**?
- ✓ Staat de **handrem op** en de **versnelling in neutraal**?
- ✓ Zijn alle **lichten uit**? **Ramen dicht**? **Koffer gesloten**?
- ✓ Heb je de **sleutel** en de **tankkaart terug op zijn plaats gelegd** (in de **handmodule** of **sleutelhouder**)?
- ✓ Heb je de wagen **netjes achtergelaten**? **Geen spullen laten liggen**?
- ✓ Heb je de wagen correct **afgesloten** met de **cambioApp**?
- ✓ Een **nakend parkeerverbod**? **Parkeer je wagen ergens anders**. Zie pagina 28.

Cambio klantnummer:

Gebruikersnaam:



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

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

Een overzicht van alle standplaatsen vind je op

cambio.be





Contact



CALLCENTER 24/7

02 505 40 40

KLANTENDIENST

Vlaanderen

vlaanderen@cambio.be
+32 9 242 32 17

Brussel

brussel@cambio.be
+32 2 227 93 02

Wallonië

wallonie@cambio.be
+32 81 62 50 91

cambio.be

