



CAMBIO BELGIQUE

De cambio-App

Manuel d'utilisation

2016

Table des matières

1. Personnaliser l'App	2
2. Menu principal	4
3. Barre d'outils	5
4. Profil d'utilisateur	6
5. Nouvelle réservation	7
5.1. Classe de voitures.....	7
5.2. Durée de réservation.....	7
5.3. Station.....	8
5.4. Equipement et filtres.....	9
5.5. Réserver.....	9
5.6. E-cambio.....	10
5.7. Liste de propositions.....	10
6. Voitures-zone.....	12
6.1. De quoi s'agit-il ?.....	12
6.2. Réserver une voiture-zone.....	13
6.3. Reprendre véhicule.....	13
6.4. Retourner votre voiture-zone.....	14
7. Changement dans une réservation	15
7.1. Changer de réservation.....	15
7.2. Commencer réservation	16
8. Informations.....	18
9. Erreurs	19



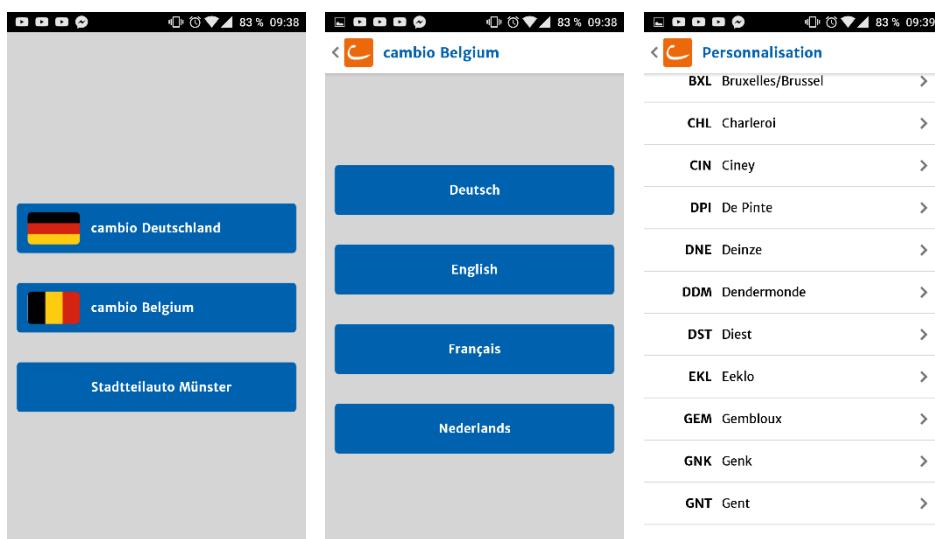
1. Personnaliser l'App

Après avoir installé l'App, identifiez-vous à l'aide de votre **numéro de client** et de votre **code PIN**. Votre identification sera **automatiquement** enregistrée.

Remarque : l'App est liée à un **client spécifique**. Il n'est donc pas possible de vous connecter à l'aide d'un autre numéro de client (même en tant que partenaire). Si vous souhaitez accéder à un autre compte client, il est nécessaire de supprimer l'App et de la réinstaller.

Pour des raisons de sécurité, le code PIN n'est valable que **10 minutes**. Après ce laps de temps, si vous effectuez un changement dans une réservation, nous vous demandons de réintroduire votre code PIN. Cela nous permet d'éviter qu'un autre client roule ou réserve un véhicule sur votre compte.

Lorsque l'App est lancée pour la première fois, vous devez spécifier le **pays** ainsi que la **région** dans lesquels vous souhaitez réserver une voiture ainsi que la **langue** de préférence.



Astuce : Si vous activez l'option **“utiliser localisation GPS”**, l'App pourra localiser votre position afin de vous présenter les stations à proximité.

Lorsque votre identification est enregistrée, nous demandons d'accepter que **vos appels** vers notre centrale de réservations soient **enregistrés**. Il s'agit d'une **obligation légale**.

Nous pouvons vous en avertir une seule fois ou à chaque conversation. Afin de vous mettre rapidement en contact avec notre centrale, nous avons décidé de vous demander **une seule fois** votre accord via l'App.

C'est parti, vous pouvez dès à présent réserver la voiture adaptée à vos besoins !

Si vous n'êtes pas encore client, cliquez sur **“pas encore client”**, l'App vous dirigera alors vers notre site web. Vous pourrez vous inscrire rapidement en remplissant le formulaire d'inscription en ligne.





2. Menu principal



Dans le menu principal, vous avez accès à **quatre sous-menus** : “Nouvelle réservation”, “Changer réservation”, “Reprendre véhicule” et “Retourner véhicule”.

Les sous-menus ne sont pas toujours actifs et exploitables.

L’option **“Changer réservations”**, par exemple, ne peut être sélectionnée que si vous avez des réservations passées ou futures.

Par contre, l’option **“Nouvelle réservation”** est toujours disponible.



3. Barre d'outils



Lien vers le site mobile cambio.



Revenir au menu principal.



Profil de l'utilisateur et paramètres de l'App.



Equipement disponible via l'option “**Nouvelle réservation**”



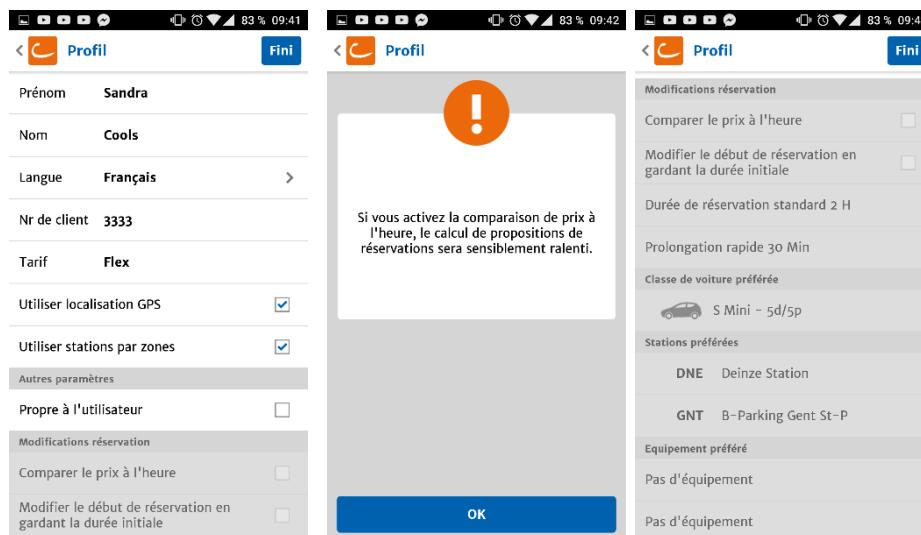
Filtres possibles via l'option “**Nouvelle réservation**”

4. Profil d'utilisateur

Dans ce menu, vous pouvez consulter les **paramètres de votre profil** tel que vos données client ou votre formule tarifaire.

Attention : vous ne pouvez **rien modifier** via l'App. Les modifications peuvent se faire via **Mycambio** ou en contactant le **service clientèle**.

Si vous avez deux numéros de client (professionnel et privé), le système le détectera automatiquement. Vous pouvez facilement basculer d'un numéro à l'autre. Par contre, accéder à un autre numéro de client n'est pas possible.

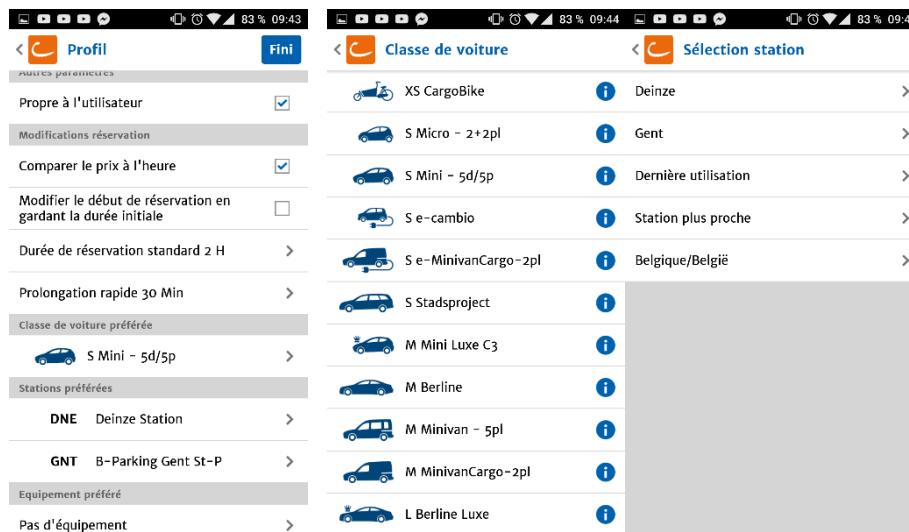


Dans ce menu, vous pouvez activer l'option de **localisation GPS**.

Remarque : certaines fonctions telles que "Plus proche station" ne fonctionnent que lorsque la position GPS est activée.

Dans "**Propre à l'utilisateur**" : vous pouvez personnaliser votre choix et enregistrer vos préférences de location.

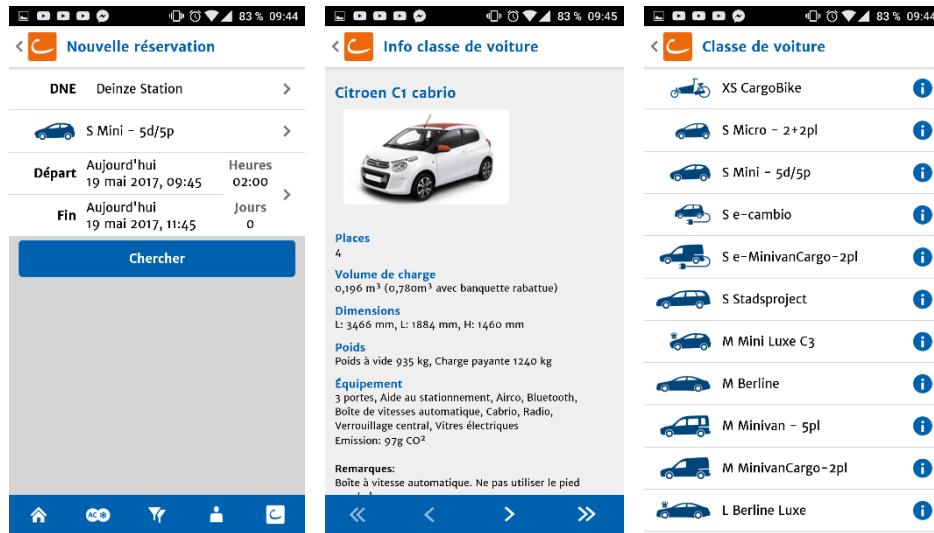
Remarque : ces données peuvent être modifiées à tout moment lors d'une nouvelle réservation.



5. Nouvelle réservation

Via "Nouvelle réservation", vous effectuez une réservation en y précisant vos besoins: station, classe de voiture, heure de début et de fin, équipement et filtre éventuel.

Les données sont encodées par défaut. Si cela vous convient, vous pouvez cliquer sur "chercher". Sinon, vous modifiez les informations en cliquant simplement sur la ligne en question.



5.1. Classe de voitures

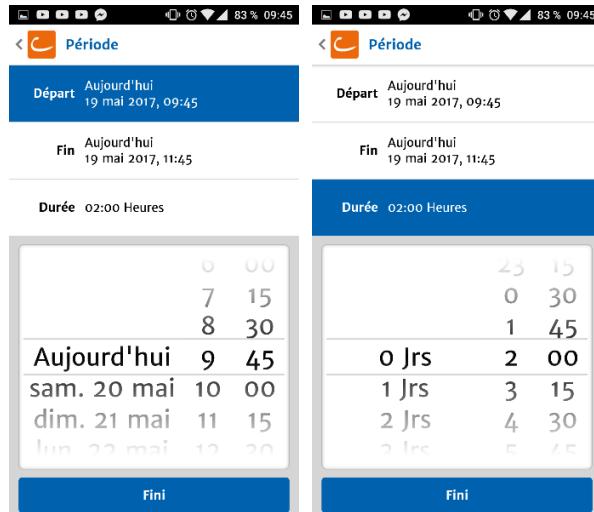
Si vous cliquez sur l'icône avec la voiture, une liste des différents modèles de véhicules vous sera proposée. Sélectionnez alors la classe souhaitée en cliquant sur la voiture. Il est possible que la classe de voiture souhaitée n'apparaisse pas dans la liste. Cela signifie que ce modèle n'est pas disponible dans la ville sélectionnée.

Si vous cliquez sur l'icône (i), vous obtiendrez plus de détails sur le modèle. Le système vous informe du type de véhicule (manuel ou automatique) ainsi que de la classe de prix.

5.2. Durée de réservation

Vous pouvez modifier la durée de réservation en cliquant sur la ligne "départ", "fin" ou "durée". Déplacez le tambour vers le haut ou vers le bas afin de régler le temps.

Remarque : si vous modifiez l'heure de départ, la durée de réservation reste la même et l'heure de fin est alors modifiée. Par contre, si vous modifiez la durée ou l'heure de fin, l'heure de départ reste la même.



5.3. Station

Vous pouvez sélectionner une station en cliquant sur la ligne correspondante. Pour plus de détails, cliquez sur l'icône (i) d'informations.

Remarque : vous ne voyez, en premier, que les stations qui sont identifiées dans votre profil d'utilisateur ou les stations les plus souvent utilisées.

Appuyez sur la ligne d'une ville pour obtenir la liste des stations triées par communes.

The screenshots show the 'Sélection station' (Station selection) screen, the 'Info station' (Station info) screen, and a 'Carte' (Map) screen.

- Sélection station:** Shows a list of stations in Deinze and Gent, with an 'Info' icon next to each entry.
- Info station:** Shows a map of Deinze Station (Stationstraat) and its surroundings, with an 'Info' icon.
- Carte:** Shows a map of Gent Binnenstad with various stations marked by orange icons, and an 'Info' icon.

Cliquez sur **“Plus proche station”** pour obtenir une liste des stations classées par distance et situées dans un rayon de **20km** de l'endroit où vous vous trouvez.

Remarque : la fonction **“Plus proche station”** est uniquement visible si vous avez activé la localisation GPS dans les paramètres de votre profil.

Le bouton **“carte”** donne un aperçu global des stations. Elles sont représentées par le logo cambio. **“Plus proche station”** vous présente les **stations** les plus proches de vous.

Vous pouvez aussi vous-même zoomer pour découvrir les différentes stations des différentes communes.

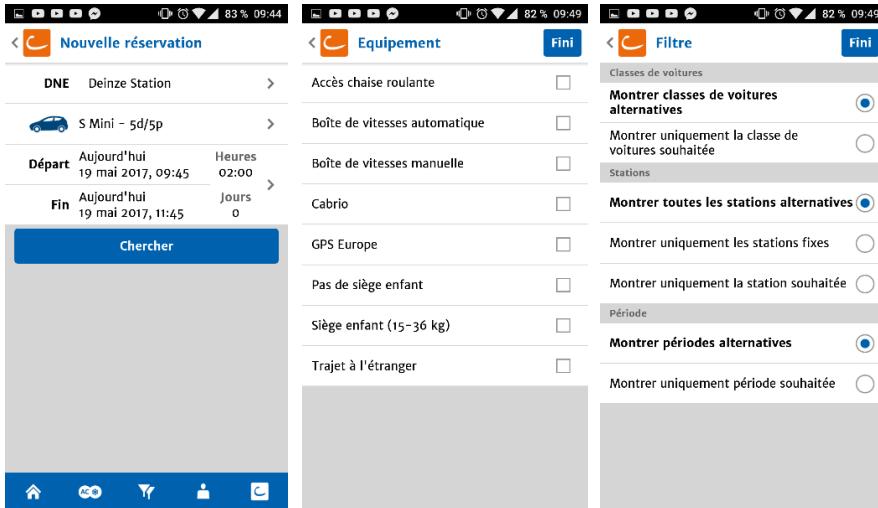
The screenshots show a map of the region around Deinze and Gent, with stations marked by orange icons. The icons are more densely clustered in Gent and Deinze, indicating a higher density of stations in those urban centers.



5.4. Equipement et filtres

Si vous sélectionnez un équipement ou un filtre, vous limitez le choix des propositions.

 Cliquez sur cette icône pour définir les **équipements**  et sur celle-ci pour les **filtres**.



Les souhaits d'équipements et de filtres ne sont activés que pour la prochaine réservation. Ces préférences ne sont donc pas enregistrées pour toutes les futures réservations. Par contre, vous pouvez enregistrer un "**équipement préféré**" qui s'appliquera à toutes vos locations futures via votre profil.

Remarque : si vous choisissez un équipement lors de votre première réservation, il sera enregistré dans les paramètres de votre profil.

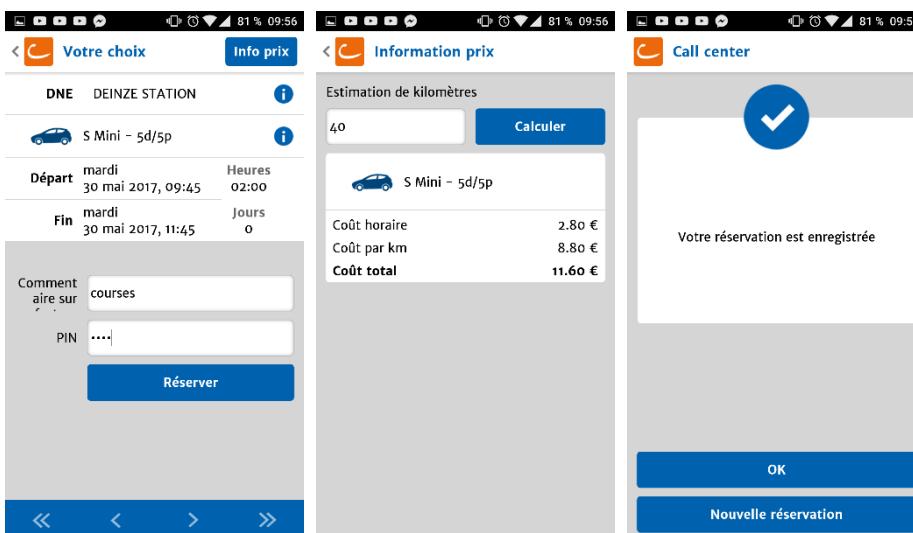
5.5. Réserver

En cliquant sur "**Chercher**" : soit, vous pourrez directement réserver la voiture qui correspond à ce que vous souhaitez ; soit, vous obtiendrez une liste avec plusieurs alternatives à votre choix initial.

Lorsque vous avez fait votre choix, vous devez introduire votre code PIN et vous pouvez ajouter un **commentaire** à votre location (qui apparaîtra sur la facture).

En cliquant sur "**info de prix**", après avoir introduit une estimation du nombre de kilomètres à parcourir, vous obtiendrez une **estimation du coût** du trajet selon votre formule tarifaire.

Remarque : le système ne retient votre code PIN que pendant **10 minutes**. Au-delà de ce délai, nous vous demandons de le réintroduire pour des raisons de sécurité.



5.6. E-cambio

Si vous souhaitez réserver une **voiture électrique**, nous vous demandons d'introduire une estimation du nombre de kilomètres à parcourir. De cette façon, nous pouvons vous proposer une voiture dont l'autonomie de la batterie est suffisante. Vous pouvez alors cliquer sur “Réserver”.

5.7. Liste de propositions

Il n'est pas toujours possible de satisfaire à 100% votre souhait de réservation. Une liste d'alternatives vous est alors proposée.

Les symboles (modèle de voiture, durée et station) en bleu correspondent à votre demande. S'ils sont en orange, il s'agit d'alternatives à votre choix initial.

Mes réservations

Dans le menu “Changer réservations”, vous y retrouvez toutes vos réservations. Il est possible de les modifier.

Si vous êtes client titulaire du contrat et non un partenaire (ou que vous disposez des droits nécessaires), vous pouvez basculer de “Changer réservations” à “Toutes les réservations”.

Ainsi vous pouvez voir les réservations faites également par vos partenaires.



Vous pouvez afficher **les détails** d'une réservation en cliquant dessus. Les détails qui peuvent encore être modifiés sont signalés avec un “>” gris. S'il n'y a pas de flèche, la modification n'est plus possible.

Si votre réservation a déjà débuté, vous ne pouvez plus changer la station, la classe de voiture, l'équipement ou le début de la réservation. C'est uniquement possible en annulant le temps restant et en introduisant une nouvelle réservation.

Si personne n'a réservé la voiture après vous, il est toujours possible de **prolonger** votre réservation.

Vous pouvez modifier **le commentaire** d'un trajet même après la fin de votre réservation, avant que la facture ne sorte.

Introduire le nombre de kilomètres estimés n'est nécessaire que pour la réservation d'une voiture électrique. Cette information peut être modifiée pendant votre réservation.

L'App peut vous aider à vous diriger vers la station par rapport à votre emplacement actuel en cliquant sur **“Route”**. Pour cela, vous devez autoriser la localisation GPS dans votre profil.



6. Voitures-zone

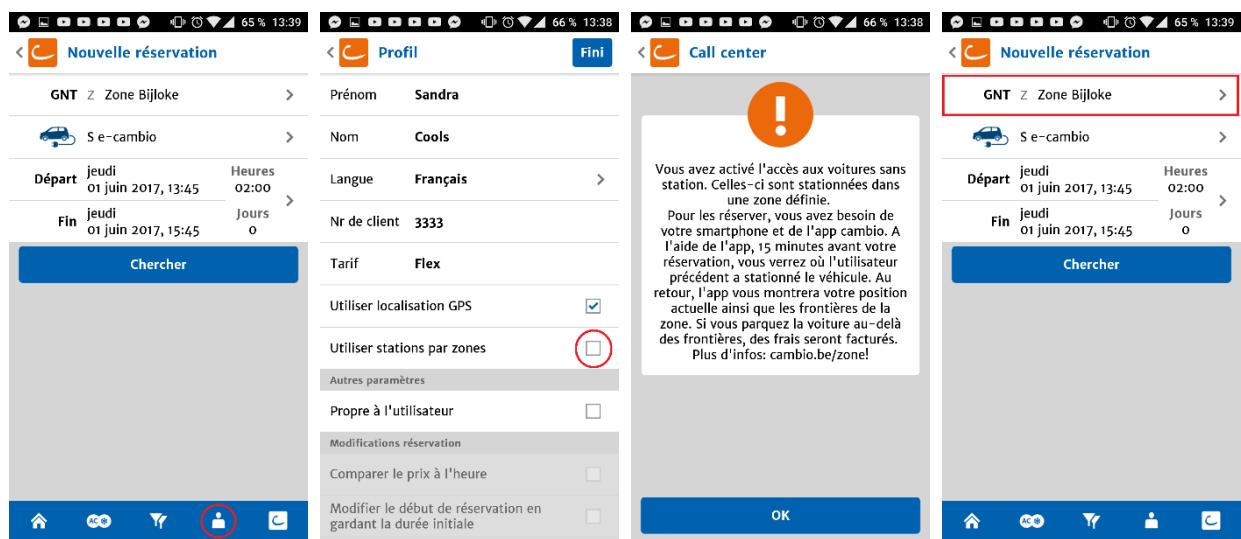
6.1. De quoi s'agit-il ?

La plupart des voitures partagées cambio se trouvent sur des stations fixes. A ces stations s'ajoutent maintenant un système de zones assignées aux voitures. L'App cambio vous permet alors de localiser votre véhicule et vous montre aussi où le stationner à votre retour. Votre quartier entier devient alors une station. Vous pouvez aller chercher votre voiture (toujours à une distance raisonnable à pied) et la rendre dans une zone définie.

Attention : pour utiliser les voitures-zone, vous devez posséder un smartphone avec une connexion internet mobile et réserver votre véhicule via l'App cambio.

Assurez-vous que vous ayez bien la dernière version de l'App (via google-play ou apple-store).

Indiquez dans les paramètres de base de l'application que vous souhaitez utiliser aussi la fonctionnalité de voitures-zone.



Vous avez maintenant accès aux voitures-zone. Vous pouvez réserver les voitures affectées à une zone en sélectionnant un lieu dans la zone concernée.

6.2. Réserver une voiture-zone

Durant la réservation, vous avez le choix entre réserver une voiture d'une station fixe ou avoir accès à un système qui montre aussi bien les stations fixes que les zones cambio.

A l'image des autres critères que vous pouvez sélectionner, moins vous donnez de restrictions durant votre processus de recherche, plus vous aurez de chance d'obtenir un résultat satisfaisant.

Si vous devez consulter une liste d'alternatives, l'App vous indiquera toujours si le véhicule proposé se situe dans une station fixe ou dans une zone. Le choix vous appartient alors.

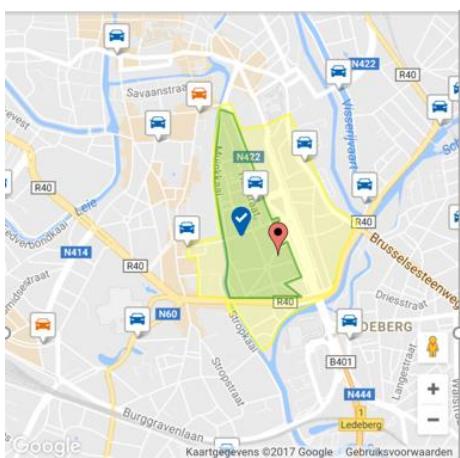
Vous recevez aussi les limites de la zone concernée afin de savoir jusqu'où vous pourriez aller chercher la voiture et la ramener.



6.3. Reprendre véhicule

Vous avez réservé une voiture-zone et vous désirez partir. Vous connaissez déjà la zone concernée mais pas la localisation exacte de la voiture à l'intérieur de cette zone. Les voitures-zone sont comme toutes les autres voitures partagées cambio : elles peuvent être louées par quelqu'un d'autre avant vous.

Démarrez l'application cambio (sans oublier d'activer la localisation de votre smartphone). Vous pourrez localiser votre voiture 15 minutes avant le début de votre réservation via l'icône « reprendre véhicule ».



Sur la carte, à côté de votre propre localisation , vous pouvez voir différentes options (suivant les possibilités du moment) - la voiture que vous avez réservée (si elle est déjà ramenée par le dernier utilisateur) 

Les autres voitures cambio disponibles durant votre période (celles avec une station fixe, celles de la même zone, celles d'autres régions...)

Cliquez sur ces alternatives pour obtenir plus d'infos sur la station ou la zone, sur la classe de la voiture... Vous pouvez alors comparer vos possibilités et même choisir une voiture plus proche de vous !

Votre voiture ne se trouve pas sur la carte ? Soyez patient, elle est peut-être encore en route. Activez vos alertes push et l'application vous avertira dès que la voiture sera arrivée. Vous saurez alors où elle se situe afin de la récupérer. Vous ne pouvez pas attendre ? Choisissez éventuellement une autre alternative ou annulez gratuitement votre réservation.

Options avec un € ?

Si l'utilisateur précédent n'a pas ramené la voiture dans la zone définie, il doit payer un supplément. Vous pouvez gagner ce supplément (prime de retour) en choisissant une voiture hors-zone et en la ramenant, à la fin de votre réservation, à l'intérieur de la zone.

6.4. Retourner véhicule

L'App cambio vous aide également lorsque vous ramenez la voiture grâce au bouton "retourner véhicule".



Sur la carte, vous voyez la **zone réglementaire (en vert)** et votre position réelle. Vous pouvez ainsi savoir où vous pouvez garer le véhicule, prêt pour le prochain utilisateur.

Attention, la localisation montrée est celle de votre téléphone et non celle de la voiture (pour des raisons de confidentialité). Contrôlez donc toujours avec la position du GPS de la voiture pour être certain que vous laissez la voiture dans la zone réglementaire.

Il n'y a plus de place de stationnement en zone verte ?

Autour de cette zone verte se trouve une "**zone de tolérance**" (en orange). Si nécessaire, vous pouvez vous arrêter dans cette zone. Attention : vous payerez quand même une petite compensation qui sera versée au prochain utilisateur car il doit sortir de la zone pour récupérer la voiture.

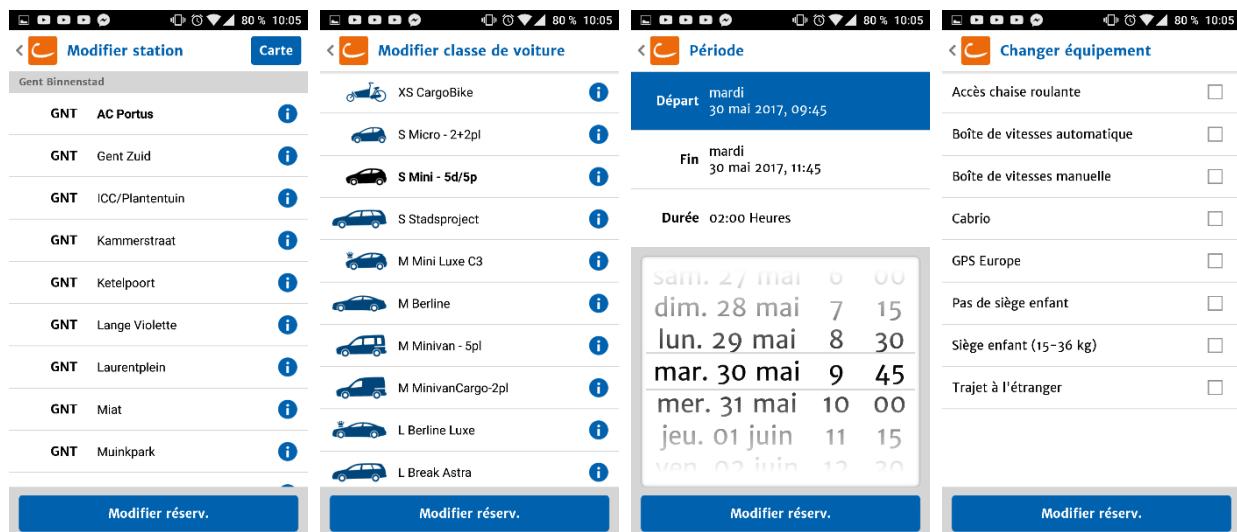
Se garer hors de la zone orange est interdit et est sanctionné par une amende. Si vous êtes dans le cas, appelez directement la centrale cambio. Nous sommes alors directement prévenus et pouvons agir en conséquence.

Ne ramenez jamais la voiture dans un **parking payant ou souterrain**. Ne la placez pas non plus sur une station cambio, ce qui causerait des problèmes à un autre utilisateur cambio. Tenez compte aussi des interdictions temporaires de parking, vous ne savez en effet jamais quand sera la prochaine réservation du véhicule.



7. Changement dans une réservation

Via "Changer réservations", vous pouvez cliquer sur une réservation pour en modifier les détails. Vous pouvez modifier la station mais pas la ville dans laquelle vous souhaitez réserver. Pour changer de ville, vous devez annuler la réservation et en créer une nouvelle.



Si vous cliquez sur "carte", vous verrez la station sur une carte de la ville ainsi que les stations à proximité.

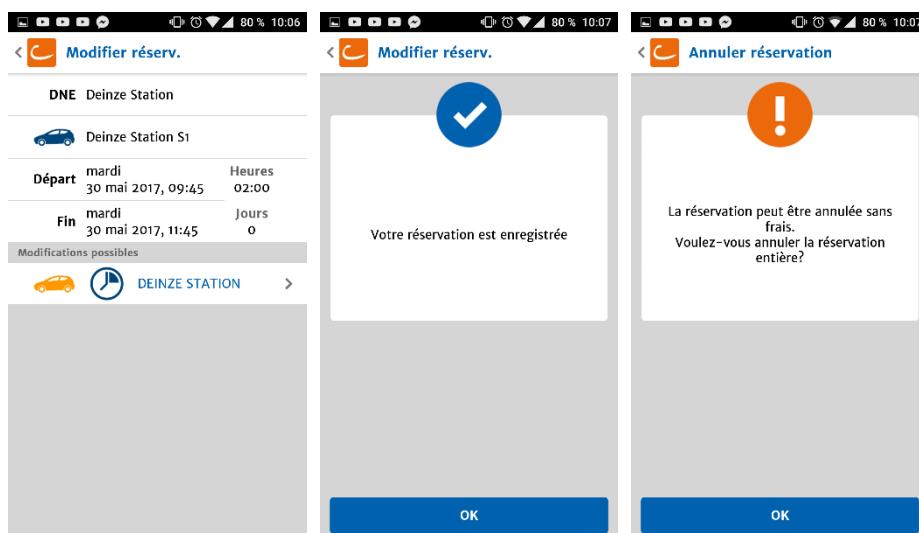
Si vous êtes titulaire du contrat, vous pouvez modifier le conducteur autorisé.

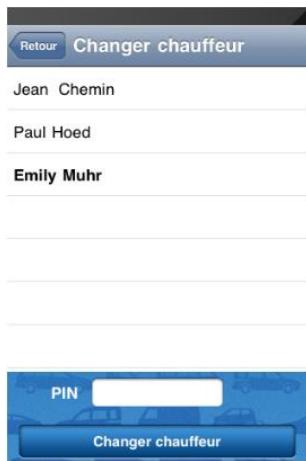
Remarque : votre choix actuel de station, de classe de voiture et de conducteur autorisé est marqué en gras.

7.1. Changer de réservation

La modification du commentaire ou un changement de personne autorisée est toujours possible. Dans les deux cas, nous vous demandons de réintroduire votre code PIN.

Si vous voulez modifier la station, la classe de voiture, le temps ou l'équipement, patientez un instant que l'App vérifie si c'est possible. Si votre modification n'est pas directement possible, l'App vous proposera une série d'alternatives. Sinon, votre modification est enregistrée.





7.2. Commencer réservation

En cliquant sur “**Commencer réservation**”, vous pouvez démarrer la réservation actuelle.



Si vous cliquez sur “**Appeler callcenter**”, vous serez automatiquement mis en contact avec la centrale de réservation.

Remarque : en cliquant sur “**Trouver station**”, vous serez dirigé vers une carte qui géolocalise votre position afin de vous montrer le chemin le plus rapide vers la station (cela ne fonctionne que si une App “carte/map” est installée).

La plaque d'immatriculation de la voiture n'apparaît qu'au début de votre réservation. Cela peut vous aider à retrouver le véhicule.

L'option “**L'état du véhicule**” est accessible au début de votre réservation. En appuyant dessus, vous pourrez indiquer que vous avez effectué le contrôle des dégâts. Vous pourrez également évaluer **la propreté** de la voiture : d'une étoile (plus mauvais score) à cinq étoiles (meilleur score).

Retour L'état du véhicule Fini

Le contrôle de dégâts est obligatoire

J'ai contrôlé la voiture et je n'ai pas trouvé de nouveaux dégâts (qui ne sont pas inscrits dans le carnet de bord).

J'ai contrôlé la voiture et j'ai signalé un nouveau dégât via la centrale téléphonique.

 Signaler un dégât

Score propreté

Extérieure    

Intérieure   

Outre la propreté, vous pourrez aussi être soumis à des questions spécifiques en fonction du type de véhicule.

Dans ce menu, vous n'avez accès qu'aux réservations liées à la personne autorisée. Les réservations des autres personnes autorisées (sous le même numéro de client) sont uniquement visibles sous "**Mes réservations**".

Si vous avez plus d'un numéro de client (privé et professionnel), vous verrez, sous "personnes autorisées", toutes les réservations actuelles. Dès lors, si vous avez plusieurs réservations sous différents numéros de client, l'App vous montre l'ensemble de vos réservations.

8. Informations

Si vous recevez un **message** de la part de cambio, cela sera notifié dans le menu principal.

Il se peut que nous vous demandions de contacter le call center. Dans la plupart des cas, c'est parce que la voiture que vous aviez réservée n'est plus disponible et que nous devons envisager avec vous l'alternative qui vous conviendrait.



9. Erreurs

Si vous avez un message d'erreur, il est possible que vous ayez perdu la connexion à internet.

La majorité des fonctions de l'App nécessite une connexion à un réseau pour être disponible. Dès lors, si vous êtes dans un parking souterrain, il se peut que l'App ne fonctionne pas temporairement.

Remarque : si vous remarquez plusieurs bugs avec l'App, ceux-ci peuvent être résolus en réinitialisant l'App.

Vous pouvez **réinitialiser l'App cambio** en la supprimant et en la réinstallant depuis le "store" de votre appareil.

