

## cambio Contacts

Numéros de téléphone importants pour toute question,  
réservation, demande d'information

Informations: **010/23.58.01**

Réservations (uniquement réservé aux clients): **070/222.636**

---

### Service clients et info:

Cambio Wallonie

49 Rue de la Limite

1300 Wavre

tél.: 010/ 23 58 01

Fax: 010/24.26.47

e-mail: informations@cambio.be

---

Numéro de compte (banque : CBC) : 737-0060410-22

---

### Venez nous rendre visite:

#### - à Namur:

Maison du TEC - place de la Station, 25 - 5000 NAMUR  
Informations générales pendant les heures d'ouverture:  
7 jours sur 7 de 7h00 à 19h00  
Guichet cambio : mardi de 12h00 – 14h00 et de 16h à 18h

#### - à Louvain-la-Neuve:

Inforville (dans la gare de Louvain-la-Neuve)  
Guichet cambio : mercredi de 12h30 – 14h30 et de 15h30 à 17h

#### - à Dinant:

Maison du Tourisme - avenue Cadoux, 8 - 5500 DINANT  
(tél. 082/22.28.70)  
Informations générales pendant les heures d'ouverture:  
du lundi au vendredi de 8h30 à 18h, le samedi de 9h30 à 17h  
et le dimanche de 10h à 16h30

## Table des matières

Comment ça marche? .....	2
<b>I. Les véhicules</b>	
Types .....	4
Gammes de prix, caractéristiques techniques .....	7
<b>2. Les stations</b>	
Aperçu: stations et type de véhicules disponibles .....	9
Description des stations .....	10
<b>3. Mode d'emploi</b>	
Vos premiers pas avec cambio .....	16
Réservation .....	17
En chemin .....	20
Retour de la voiture .....	22
Accidents .....	23
Dépannage .....	23
Anomalies .....	24
<b>4. Prix</b>	
Tarifs de base .....	26
Coûts d'utilisation .....	27
Retards, annulations, remboursements ..	28
Facturation et paiement .....	29
<b>5. Changement d'adresse, changement de formule tarifaire .....</b>	<b>30</b>

# Comment ça marche?



## **Vous réservez**

Vous réservez votre trajet à l'avance par téléphone auprès de notre centrale de réservation, longtemps à l'avance ou à la dernière minute. Vous pouvez contacter notre centrale de réservation du lundi au vendredi de 9h30 à 18h00 et le samedi de 10h00 à 17h30 au même numéro pour tout le pays : 070/222.636.

Il vous est aussi possible de réserver par internet. Surfez sur [www.cambio.be](http://www.cambio.be). Ainsi, vous pouvez à tout moment réserver votre voiture, pour une heure, plusieurs jours ou pour vos vacances.

## **Vous choisissez**

Vous choisissez la station et le type de voiture qui vous conviennent le mieux, vous réservez par téléphone, retirez le véhicule dans la station où vous la ramenez à la fin de votre trajet.

## **Vous conduisez**

Vous définissez la durée de votre voyage lors de la réservation. Par la suite, il est toujours possible de prolonger la location si le véhicule n'est pas déjà réservé par un autre utilisateur.

## **Vous faites le plein**

Toutes les voitures cambio sont fournies avec une carte-carburant avec laquelle vous pouvez faire le plein partout en Belgique à nos frais, pas besoin d'argent liquide!

## **Annulations**

Vous pouvez naturellement annuler votre réservation, et gratuitement jusqu'à 24 heures avant le départ.

## **Vous contrôlez**

Avant de prendre la route, vous contrôlez l'état du véhicule. A vous de signaler les nouveaux dégâts visibles à la centrale de réservation avant votre départ pour qu'ils ne vous soient pas imputés par la suite.

## **Vous informez**

En cas d'accident, veuillez toujours prévenir la police. C'est le seul moyen pour que le sinistre soit couvert par l'assurance. Vous trouverez plus d'informations concernant vos responsabilités en cas de dégâts dans le chapitre 'Accidents'.

## **Nous nous chargeons de l'entretien**

Nous nous chargeons entièrement de l'entretien des voitures. Dans des circonstances normales, vous n'avez donc pas à vous en soucier.

## **Nous facturons**

Vos trajets sont en règle générale facturés tous les mois. Vous trouverez de plus amples informations concernant les factures dans le chapitre 'Prix et facturation'. Le carburant est déjà compris dans ces prix.

[Voici un résumé des points les plus importants.](#)

Dans les pages suivantes, vous trouverez plus de détails sur nos véhicules, prix et l'utilisation pratique. Ce manuel est à lire attentivement avant de prendre le volant d'une voiture cambio.

# Les véhicules

## Composition du code d'identification de la voiture



## Code d'identification de la voiture

Chaque voiture a son propre code d'identification. Celui-ci se compose du nom de la station, d'une lettre et d'un chiffre d'identification. Grâce à cela, vous pouvez facilement identifier la voiture que vous avez réservée. Le nom de la station est généralement défini par le nom de la rue ou un lieu public. Par exemple, la station 'A. Wiertz' qui se situe Place Antoine Wiertz. La lettre d'identification renseigne le type de voiture (ex. H pour la Corsa 3 portes). Le chiffre distingue les différentes voitures du même type sur la même station. Les lettres et chiffres d'identification sont repris sur les voitures.

Gamme de prix: schéma*				
Gamme de prix	Gamme de véhicule	Modèle de voiture	Lettre d'identification	Code d'identification sur la voiture
1	Mini	Smart	B	B1, B2, ... B10, B11, ...
		Opel Corsa 3 portes	H	H1, H2, ... H10, H11, ...
2	Compact	Opel Corsa 5 portes	J	J1, J2, ... J10, J11, ...
		Renault Kangoo Opel Combo	L	L1, L2, ... L10, L11, ...
3	Break/cabrio	Smart Cabrio	N	N1, N2, ... N10, N11, ...
		Opel Astra	O	O1, O2, ... O10, O11, ...
4	Maxi	Opel Zafira	Q	Q1, Q2, ... Q10, Q11, ...
		Ford Transit Transporter	S	S1, S2, ... S10, S11, ...
5	Comfort/Bus	Volvo V70	U	U1, U2, ... U10, U11, ...
		Ford Transit Bus 9 places	W	W1, W2, ... W10, W11, ...

\* Les modèles du tableau ci-dessus sont repris à titre purement indicatif.

## Le siège-enfant cambio

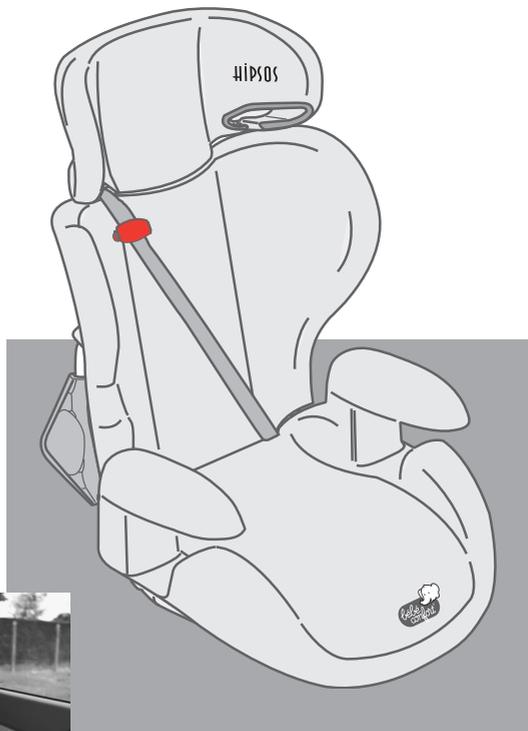
Si vous souhaitez un siège enfant dans votre voiture cambio, n'oubliez pas de le mentionner lors de votre réservation.

Ce siège peut être utilisé pour des enfants de 2 à 10 ans. Pour les jeunes enfants, vous installez le siège tel quel. Pour les enfants plus grands vous n'utilisez que le réhausseur.

Si vous désirez un siège enfant supplémentaire, n'oubliez pas de le réserver au bureau cambio lors de votre réservation.

### Important:

Au retour, contrôlez toujours que le siège-enfant cambio est bien à bord du véhicule. Tous les parents comptent dessus.



Conseillé de 15 à 36 kg



Conseillé de 13 à 18 kg à partir de 2 ans



Conseillé de 25 à 36 kg

# Équipement

## Carnet de bord

(généralement dans la boîte à gants)

### Contenu

- des feuilles de route de réserve
- la liste des dégâts
- un aperçu de l'entretien
- résumé des caractéristiques du véhicule
- copie de l'attestation d'inscription
- copie de la carte verte (assurance)
- copie du certificat de conformité
- constat d'accident européen
- documents d'assistance en cas de panne et d'accident
- manuel d'utilisation cambio

## L'étui "Feuille de route"

(généralement dans le vide-poche côté conducteur)

### Contenu:

- Rapports d'utilisation
- Stylo à bille

## La carte-carburant

Vous trouverez la carte carburant dans l'ordinateur de bord.

## Équipements supplémentaires

(Chaque véhicule est en principe muni des équipements suivants. Si un de ceux-ci venait à manquer, il sera remplacé au plus tard lors du prochain contrôle du véhicule.)

- Lampe de poche
- Disque de stationnement
- Grattoir à glace
- Chamoisette
- Plan de ville local
- Atlas de rues
- Brosse

## Équipements particuliers

Les équipements suivants sont disponibles sur demande auprès du service-clients

- Sièges-enfant supplémentaires

(Dans le cas où aucun des véhicules équipés de l'équipement souhaité n'est libre, vous pouvez vous adresser à votre propre filiale qui pourra peut-être vous aider).

## Animaux à bord

Les animaux ne sont pas admis à bord des véhicules cambio. En cas de nécessité absolue, les animaux doivent voyager dans des paniers de transport adaptés placés dans le coffre. Attention: tout nettoyage supplémentaire sera facturé 30 €. Effacez toute trace de votre utilisation s.v.p.

## Fumer dans la voiture

En plus des non-fumeurs, la majorité des fumeurs préfèrent des voitures non-fumeur. Par conséquent: il est strictement interdit de fumer dans les véhicules cambio.

## Tenez-nous au courant !!

Si vous remarquez que votre véhicule n'a pas été nettoyé par l'utilisateur précédent, veuillez nous en informer immédiatement. Nous remettons le véhicule en état le plus rapidement possible, et prendrons soin de contacter l'utilisateur précédent pour lui recommander plus de soin à l'avenir.

# Les gammes de prix – les types de véhicules

## 1

### Les petites citadines avantageuses

**Opel Corsa, 3 portes**  
**Catégorie de véhicule: mini**  
**Identification: H1, H2, ...**

3 portes, 5 places  
Volume du coffre: 1,15 x 1,00 x 0,80m  
(banquette rabattue)



## 2

### Espace

**Renault Kangoo**  
**Catégorie de véhicule: compact**  
**Identification: L1, L2, ...**

5 portes, 5 places  
Volume du coffre: 1,38 x 1,17 x 1,25m  
(banquette rabattue)



# 3

## Les familiales pratiques

---

**Opel Astra break**

**Catégorie de véhicule : break**

**Identification: O1, O2, ...**

5 portes, 5 places

Volume du coffre : 1,60 x 1,10 x 0,82m  
(banquette rabattue)



# Les stations (adresse et véhicules disponibles)

Si un véhicule non repris dans le tableau suivant vous était proposé par la centrale de réservation pour une station définie, il doit s'agir d'un nouveau véhicule ou d'un véhicule supplémentaire pas encore repris dans ce manuel. Notre liste de stations et de véhicules sur Internet est revue en permanence: [www.cambio.be](http://www.cambio.be).

	1	2	3	4	5
Smart	B1, Bz...				
Opel Corsa 3 portes	H1, H2...				
Opel Corsa 5 portes	J1, J2...				
Renault Kangoo, Opel Combo Tour	L1, L2...				
Smart Cabrio	N1, N2...				
Opel Astra	O1, O2...				
Opel Zafira	Q1, Q2...				
Ford Transit Transporter S1, S2...					
Volvo V70	U1, U2...				
Ford Transit Bus 9 places	W1, W2...				

## NAMUR

Quartier/ commune	Station	Adresse	1	2	3	4	5
Quartier de l'Hôtel de Ville	Porte de Fer (PorteFer)	Square Léopold		●		●	
	Saint-Aubain (Aubain)	place Saint-Aubain		●			
Jambes	Joséphine Charlotte (Charlotte)	place Joséphine Charlotte		●			
	Antoine Wiertz (Wiertz)	place A. Wiertz		●			

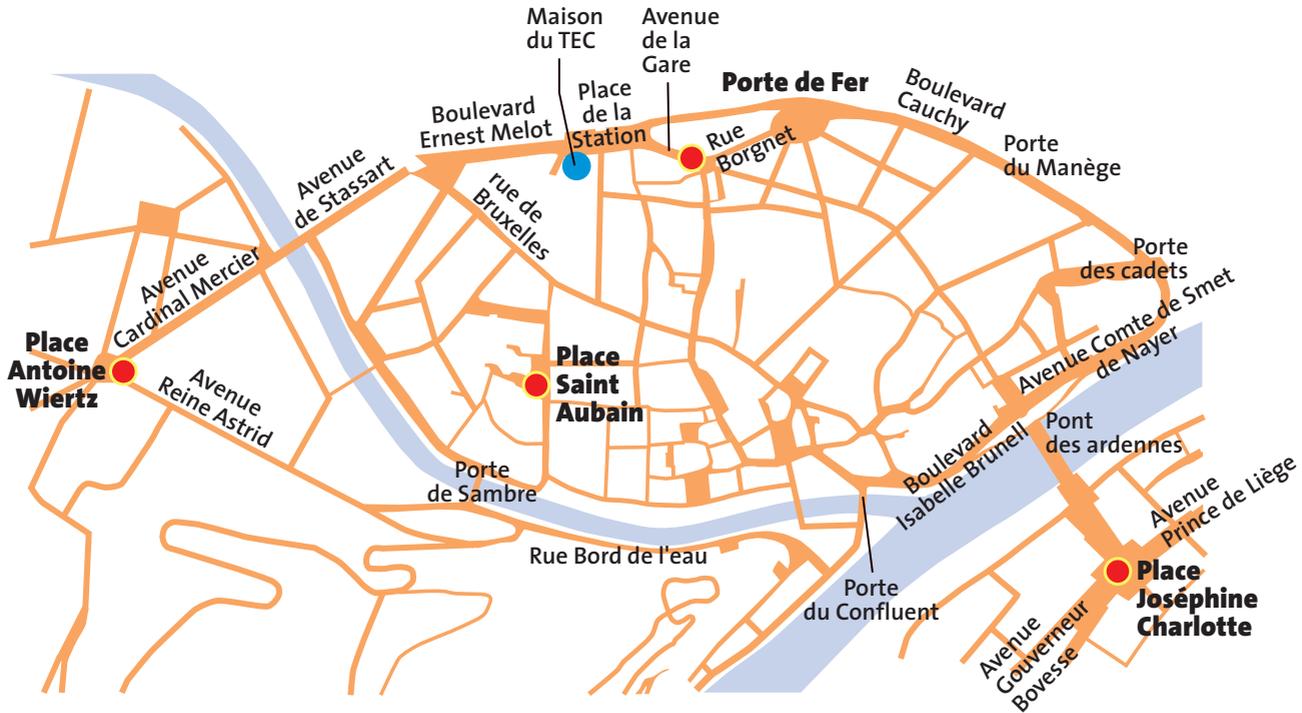
## LOUVAIN-LA-NEUVE

Quartier/ commune	Station	Adresse	1	2	3	4	5
Centre ville	Gare	Voie des Hennuyers		●	●		

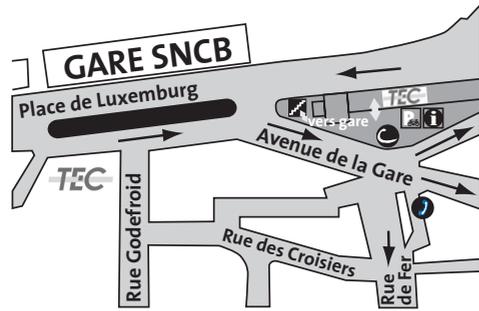
## DINANT

Quartier/ commune	Station	Adresse	1	2	3	4	5
Centre ville	Meuse	Avenue Cadoux		●	●		

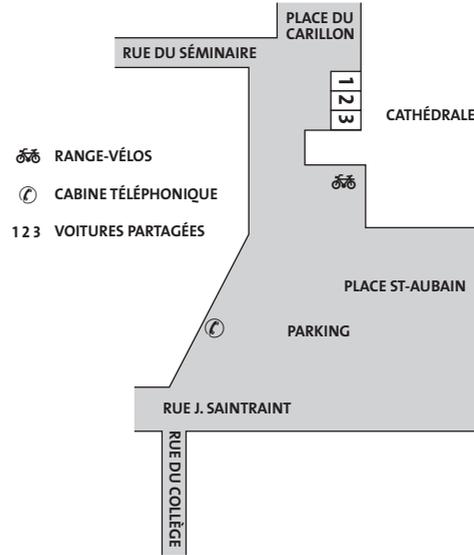
# Les stations Namur



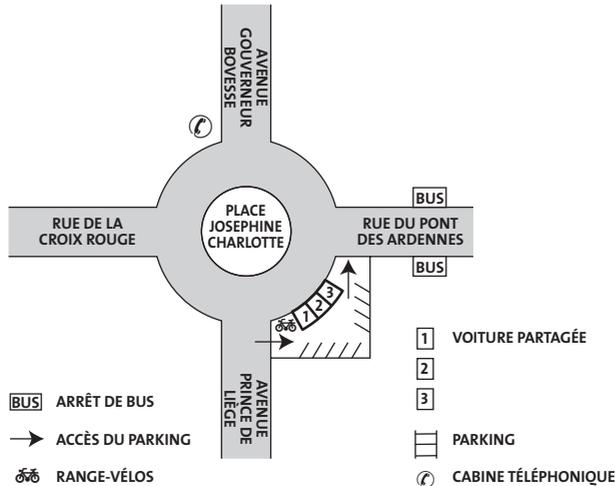
### Porte de Fer (PorteFer)



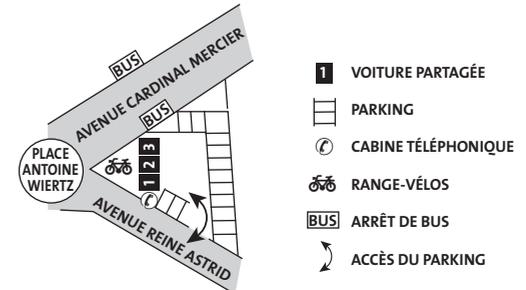
### Saint-Aubain (Aubain)



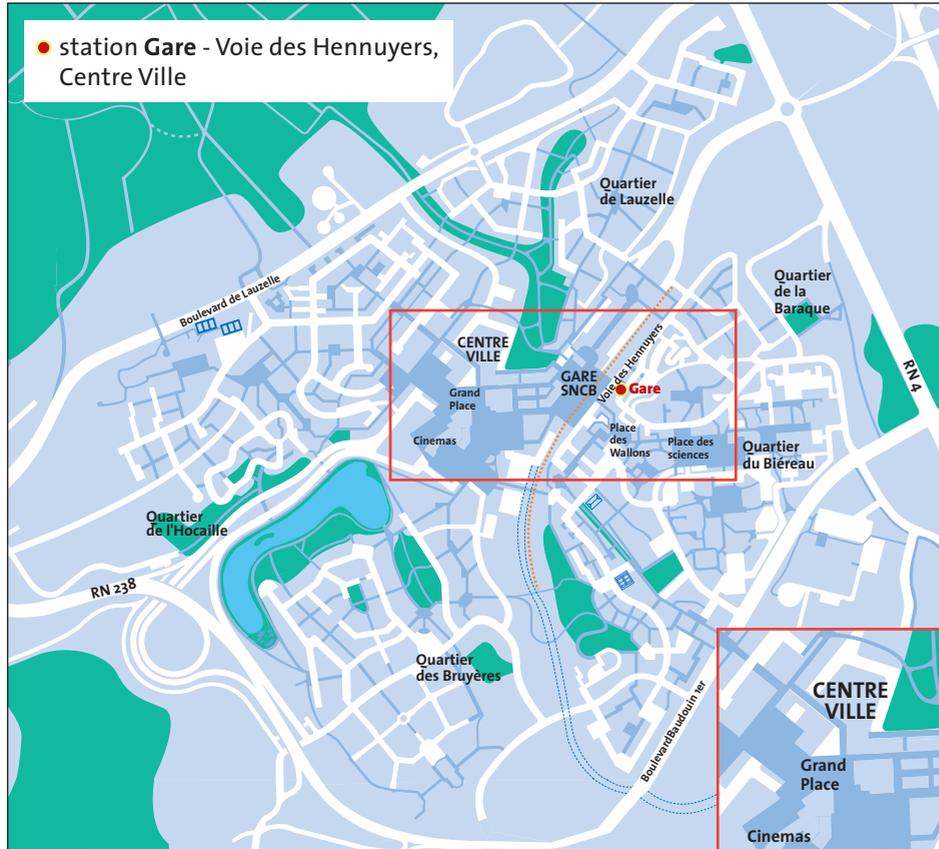
### Joséphine Charlotte (Charlotte)



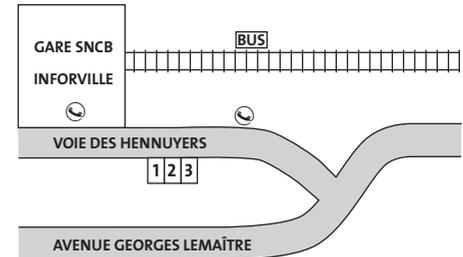
### Antoine Wiertz (Wiertz)



# Les stations Louvain-la-Neuve



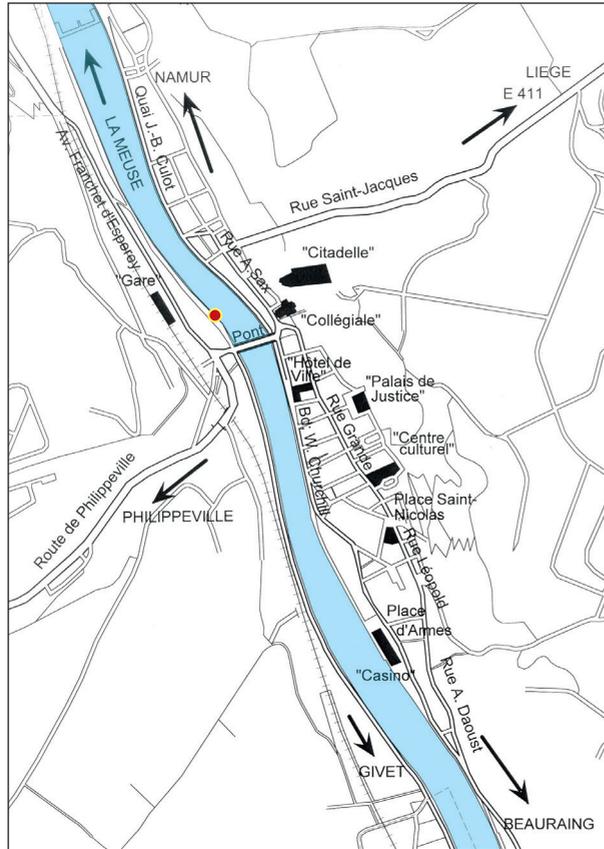
## Gare



- ☎ CABINE TÉLÉPHONIQUE
- 1 2 3 VOITURES PARTAGÉES
- BUS ARRÊT DE BUS



# Les stations Dinant



- Dinant – Meuse – avenue Cadoux  
(face à la maison du Tourisme)



# Mode d'emploi

Vous avez déjà fait la connaissance des voitures et des stations. Il nous reste à répondre aux questions pratiques du type 'Comment et où dois-je réserver?', 'Comment utiliser la carte cambio?', 'De quelle manière faire le plein?', 'Que faire en cas d'accident?'. Toutes les questions essentielles ou secondaires liées à l'utilisation d'une voiture cambio sont traitées dans les pages suivantes. Lisez attentivement ce manuel avant de prendre le volant d'une voiture cambio.

Par la suite, vous pourrez laisser ce manuel chez vous. Vous trouverez une copie dans le carnet de bord de chaque véhicule.



# Un bon départ: Vos premiers pas avec cambio

Comme client cambio vous recevrez:

---

## 1. Votre numéro de client

A communiquer lors de chaque réservation. Ce numéro est indiqué dans votre contrat. Inscrivez-le sur votre carte cambio.

---

## 2. Votre carte cambio

Cette carte vous permet d'ouvrir le véhicule que vous avez réservé.

---

## 3. Votre code secret personnel (PIN)

A encoder à chaque fois que vous utilisez une voiture. Ce code pin protège contre l'utilisation de votre compte par toute autre personne en cas de perte de votre carte cambio. Par conséquent, le code secret ne devra, en aucun cas, être noté sur votre carte cambio.

# Réservation

## Réservations 24h/24

Vous pouvez contacter notre centrale de réservation du lundi au vendredi de 9h30 à 18h00 et le samedi de 10h00 à 17h30 au même numéro pour tout le pays : **070/222.636**.

Via la centrale, vous pouvez réserver le véhicule de votre choix pour la période qui vous convient. Veuillez communiquer votre nom et votre numéro de client à chaque appel.

En dehors de ces heures, vous pouvez réserver en ligne via notre site internet [www.cambio.be](http://www.cambio.be)

## Réservations

A chaque appel, veuillez avant tout communiquer les données suivantes:

- la ville dans laquelle vous êtes client cambio, - votre numéro de client, - votre nom

Ensuite vous choisissez

- une catégorie de voiture, vos préférences pour une station

ex. Une Opel Corsa 3 portes à la station Porte de Fer

Il ne vous reste plus qu'à

- renseigner la période désirée

La durée minimale de réservation est une heure. Toute réservation commence et se termine obligatoirement toutes les heures ou demi-heures pile.

**Veuillez communiquer les dates, jours et heures avec précision svp: ex. Vendredi 5 avril 8.00 h (du matin) jusqu'à samedi 6 avril 20.00 h (le soir).**

Dans le cas où la voiture de votre choix est déjà prise, notre centrale de réservation vous proposera des alternatives qui se rapprochent le plus de votre choix. Il ne vous est possible de conduire que lorsque la centrale a confirmé votre réservation.

## Annulations

A tout moment, vous pouvez naturellement annuler votre réservation. (veuillez respecter les règles décrites dans le chapitre 'Retards, annulations, remboursements'.)

**Astuce:** si vous ramenez le véhicule plus tôt que prévu, vous pouvez toujours annuler le temps restant. Ainsi, vous économisez 70 % du coût du temps restant, et cela permet à d'autres utilisateurs de réserver à la dernière minute.



Vous annulez le temps restant en appelant la centrale de réservation cambio après avoir remis la voiture à la station.

## Prolongations

Si en chemin, vous vous réalisez que vous ne pourrez/souhaitez pas revenir à l'heure convenue, il vous est possible de prolonger votre réservation en appelant la centrale avant la fin de la période réservée. Si la voiture n'est pas encore réservée pour cette période, la nouvelle heure de retour sera tout simplement enregistrée. Dans le cas où la voiture a déjà été réservée, la prolongation ne pourra se faire qu'en cas de force majeure. Dans ce cas, une amende de 15 € vous sera facturée en plus du tarif horaire normal. Cette amende sert à financer les dédommagements accordés à la personne à qui la prolongation porte préjudice (voir 'Plaintes').

## Comment démarrer votre voiture cambio

Quand vous êtes en face de la voiture que vous avez réservée, présentez votre carte devant le point contact situé à l'avant du véhicule. Maintenez la carte à max. 1 cm du point de contact.



Une fois que votre carte a été lue, une lampe jaune s'allume à la place de la rouge. Cela indique que l'ordinateur vérifie votre réservation, vous pouvez alors retirer votre carte.

Quand la lampe verte est allumée, le verrouillage central actionne l'ouverture des portes.

Une fois dans la voiture, communiquez votre code pin à l'ordinateur de bord (dans la console centrale). Si le code est correct, vous pouvez prendre la clef. Celle-ci se trouve attachée à un touch key dans la boîte à gants. Prenez la clef et démarrez la voiture. En route, veuillez toujours ouvrir et fermer la voiture avec la clef (voir 'Le trajet').



## La feuille de route : la quittance de votre trajet

Dans chaque voiture cambio, vous trouverez un étui comprenant un bloc de feuilles de route et un stylo à bille dans le vide poche de la porte côté conducteur. A l'aide de la feuille de route, vous indiquerez le nombre de kilomètres parcourus. AVANT le départ, veuillez indiquer le kilométrage. Au retour vous y indiquez le nombre de kilomètres que vous avez fait pendant votre réservation.



## Contrôle de réservation via l'ordinateur de bord

Votre réservation est transmise par message SMS de la centrale de réservation à l'ordinateur. Ce qui signifie :

- Que personne d'autre que vous ne peut pénétrer dans le véhicule que vous avez réservé durant la période de réservation.
- Que vous ne pouvez pas utiliser les véhicules cambio en dehors des périodes réservées.

## Que se passe-t-il lorsque les portes du véhicules ne s'ouvrent pas ?

### **Vous avez réservé au dernier moment**

Les données de votre réservation n'ont peut-être pas encore été transmises à votre voiture par la centrale de réservation. Un peu de patience, l'ordinateur de bord va contacter la centrale et contrôler qu'une réservation à votre nom a bien été enregistrée. La lumière jaune située sur le « Point c » (derrière le pare-brise côté chauffeur) reste allumée le temps de la communication. Ensuite, les portières s'ouvrent ou une lampe rouge s'allume. Si c'est le cas, cela signifie que vous n'avez pas réservé cette voiture.

### **Vous arrivez trop tôt à la station**

Vous pouvez soit attendre le début de votre période de réservation, soit appeler la centrale de réservation pour demander de modifier votre réservation afin qu'elle commence directement.

### **La voiture n'est pas celle que vous avez réservé**

Comparez le code d'identification (lettre + chiffre) indiqué sur le véhicule avec celui que vous avez reçu de la centrale de covoiturage. Si vous ne vous en souvenez plus, appelez la centrale de réservation qui vous communiquera immédiatement les données correctes.

### **Cette voiture n'a pas été réservée par vous, mais par un autre utilisateur autorisé qui dispose de votre numéro de client**

Vous trouverez facilement la solution à ce problème en appelant la centrale de réservation. Renseignez-vous si une réservation a été faite par un autre utilisateur autorisé. Si c'est le cas, la réservation sera transférée vers votre numéro de carte sans problème. Les données mises à jour doivent toutefois être transmises à la voiture, cela peut prendre quelques minutes.

### **L'utilisateur précédent a laissé les phares allumés**

Lorsque la batterie de la voiture est à plat, l'ordinateur de bord ne peut fonctionner. C'est le cas lorsque aucune des lampes situées sur le « Point c » ne s'allume lorsque vous présentez votre carte. Dans ce cas, appelez la centrale pour réserver une autre voiture.



### **Votre place de parking réservée**

Chaque voiture cambio a sa place de parking réservée. N'oubliez pas de lever la barrière quand vous partez de la station avec votre voiture cambio. Ainsi votre place de parking reste réservée pour vous et vous la trouverez libre lors de votre retour à la station cambio.

# En chemin

## Qui est autorisé à conduire?

Seuls les titulaires d'une carte cambio ou cambio partner sont autorisés à conduire. Cependant, si vous êtes dans la voiture, d'autres personnes peuvent prendre le volant également, à la condition qu'ils/elles soient en possession du permis de conduire depuis au moins 2 ans et que vous ayez pu attester de leur bonne conduite. Il est interdit de laisser conduire quiconque quand vous n'êtes pas à bord du véhicule.

## Arrêts

En chemin, à chaque fois que vous éteignez le moteur la question suivante apparaît à l'écran de l'ordinateur de bord: 'Fin de la location?'. Si vous souhaitez encore utiliser le véhicule, répondez par 'non', ou n'introduisez pas de réponse. Fermez la voiture normalement avec la clef. Dans le cas contraire, vous devrez à chaque fois à nouveau vous identifier à l'aide de la carte cambio et du code pin. Si vous fermez la voiture normalement avec la clef, vous pouvez être certain que vous pourrez l'ouvrir à nouveau, y compris

dans le cas où le contact radio avec la centrale n'est pas possible, dans un parking souterrain par exemple.

## Faire le plein

Les frais de carburant sont inclus dans nos tarifs d'utilisation. Si vous deviez faire le plein durant votre parcours, vous pouvez utiliser la carte carburant cambio, ainsi vous ne devez jamais sortir un euro de votre poche.

A chaque utilisation de la carte à la pompe, le terminal Bancontact vous demande d'introduire un code pin. Ce code est différent de celui utilisé pour ouvrir la voiture! Le code pin de la carte carburant est affiché sur l'écran de l'ordinateur de bord.

La carte carburant cambio est accepté dans toutes les stations de service « self service » en Belgique. Vous pouvez l'utiliser uniquement dans les stations "self service", aux bornes qui se trouvent à l'extérieur. Le paiement à la caisse du magasin n'est pas possible!

1. Enlever la clé du contact.
2. Sortir la carte de l'ordinateur de bord.
3. Retenir le code PIN qui s'affiche sur l'écran de l'ordinateur de bord.
4. Insérer la carte carburant Cambio dans le terminal bancontact de la station service et suivez les instructions sur l'écran.
5. Faire le plein.
6. Remettre la carte carburant dans l'ordinateur de bord.

Encore un détail: veillez à ce que le réservoir contienne au minimum un quart du plein lorsque vous rendez le véhicule. Imaginez les désagréments pour celui qui trouve une voiture avec le réservoir (presque) vide.

## Voyages à l'étranger

Lorsque vous vous rendez à l'étranger avec une voiture cambio, l'approvisionnement en essence se fait comme avec une voiture de location traditionnelle: vous payez vous-même le carburant moyennant, au kilomètre, des coûts d'utilisation réduits. Au départ, vous faites le plein avec la carte-carburant aux frais de cambio. Vous payez tous les autres pleins de votre poche (comprenant le dernier plein juste avant de rendre le véhicule). Dans le cas de longs trajets (ex. vacances), si vous souhaitez les papiers du véhicule ou d'autres accessoires spécifiques, veuillez prendre contact avec votre bureau cambio le plus proche.

**Si vous partez à l'étranger, veuillez toujours en avertir le bureau cambio lors de votre réservation!**

## Entretien: systématique et professionnel

cambio s'investit professionnellement pour l'entretien des voitures. Chaque voiture subit une fois toutes les deux semaines un check-up complet. A côté de cette vérifica-

tion technique, un collaborateur de cambio vérifie si le siège enfant est toujours bien installé, s'il y a encore des feuilles de route de réserve, ... et pour terminer, la voiture sera aspirée, ira au carwash et le plein d'essence sera fait. Vous trouverez la preuve sur le récapitulatif de l'entretien qui se trouve dans le carnet de bord de la voiture.

En nous y prenant de cette façon, vous aurez la garantie de rouler avec une voiture bien entretenue, propre et sécurisée. Et de plus, il sera plus facile de détecter les personnes qui ne rendent pas la voiture dans un état propre.

## Enlever les traces d'utilisation

Toutes les voitures sont neuves, et nous faisons de notre mieux pour les garder en bon état. Mais ceci n'est possible que si, en tant que client, vous nous y aidez. Cela signifie : Effacer toute trace de votre utilisation. Dans chaque voiture vous trouverez une brosse et une chamoisette. Si nécessaire, vous pouvez également employer votre aspirateur.

## Le pollueur paye!

Si vous rendez la voiture sale, nous vous facturerons 30 euro/heure pour un nettoyage supplémentaire.

## Défense de fumer

Il est interdit de fumer dans les voitures cambio.

# Retour de la voiture

Lorsque vous quittez la voiture, veillez à ne pas laisser d'effets personnels d'une part, et que d'autre part tout ce qui appartient à la voiture se trouve réellement dans le véhicule: siège-enfant, plage arrière, lampe de poche, etc. Veillez à fermer les fenêtres et le toit ouvrant et à éteindre les plafonniers!



## Retour de la voiture cambio

Lorsque vous avez éteint le moteur et que l'ordinateur vous demande: 'Fin de la location??' répondez par "oui". Ensuite, attachez la clef de la voiture dans la boîte à gants à l'aide du touch key. Attention: enfoncez-la bien jusqu'au bout s'il-vous-plait! Vous verrouillez la voiture à l'aide de la carte cambio, comme au départ, en présentant la carte devant le « point c » situé à l'avant du véhicule. Si la voiture

n'est pas verrouillée automatiquement, c'est peut-être parce que vous n'avez pas inséré entièrement le Touch key attaché à la clé du contact et l'ordinateur de bord n'a pas intégré le retour de la clef.

## La feuille de route : la quittance de votre trajet

A la fin de votre parcours, vous parquez la voiture sur la place de parking réservée. C'est le moment de remplir votre feuille de route. Dans chaque voiture cambio, vous trouverez un étui contenant un bloc de feuilles de route et un stylo à bille dans le vide poche de la porte côté conducteur. Sur la feuille de route, vous indiquerez le nombre de kilomètres parcourus. L'original de la feuille de route est à attacher à la partie gauche de l'étui. Pour ce faire, suivez les indications reprises sur les feuilles de route.



# Accidents

Dans le cas d'un accident, vous devez toujours prévenir la police, même en cas de dégâts minimes, et qu'il importe qui est en tort selon vous. Dans aucun cas vous ne devez signer de reconnaissance de responsabilités. Faites votre possible pour limiter les dégâts. Notez les noms et l'adresse des témoins éventuels. Nous nous occuperons des négociations avec l'assureur. Le procès verbal de la police et le formulaire de constat d'accident européen (situé dans le carnet de bord), une fois remplis, sont à nous faire parvenir le plus rapidement possible.

A la suite d'un accident, une fois que vous aurez contacté la police, veuillez prendre contact **le plus rapidement possible** avec la centrale de réservation cambio.

De plus: vous ne serez autorisé à continuer à rouler qu'après autorisation formelle de cambio. Pour la suite, suivez les indications se rapportant aux pannes et accidents repris dans le carnet de bord.

# Dépannage

Dans le carnet de bord de chaque voiture, vous trouverez un document qui vous permet de faire appel au service de dépannage et de remorquage. Ce document se trouve dans le carnet de bord avec les numéros de téléphone utiles. Si vous appelez le service de dépannage, vous aurez besoin du numéro de châssis (qui se trouve sur la copie de l'attestation d'inscription dans le carnet de bord) de votre voiture et de la plaque.

## Safety Pack

Nos voitures sont couvertes par une assurance omnium. Vos responsabilités financières en cas de dégâts s'élèvent à maximum 1.000 € par sinistre. Le Safety Pack vous permet de limiter vos responsabilités à 325 €. Ce Safety Pack coûte 40 € par personne et est valable un an.

# Anomalies

## La voiture ne se trouve pas à la station?

Si la voiture que vous avez réservée ne se trouve pas à la station, téléphonez directement à la centrale cambio pour réclamer votre véhicule. Une voiture de la même gamme de prix vous sera alors attribuée sur la même station. Si cela n'était pas possible, vous recevrez une indemnité sous forme d'un avoir d'une valeur de 15 €. Sans frais, vous pouvez transférer votre réservation vers une autre station et utiliser les 15 € pour régler le trajet en taxi vers cette station. Ou vous pourriez prendre un taxi vers votre destination finale. Enfin, vous pouvez décider d'y aller à vélo et conserver vos 15 €.

## Bosses, griffes et rayures

Faire une griffe peut arriver à tout le monde. Le plus ennuyant, c'est lorsque le responsable ne le renseigne pas et espère que cela ne se remarquera pas. C'est pourquoi lorsque vous recevez une voiture cambio, contrôlez attentivement. Pas besoin cependant d'ouvrir le capot ou de vous pencher sous la voiture.

Dans l'éventualité de nouveaux dégâts extérieurs visibles, veuillez le signaler pour vous dégager de toute responsabilité.

Si vous remarquez des dégâts, vérifiez avant tout si ceux-ci ont déjà été signalés: dans le carnet de bord de 'votre' voiture, vous trouverez une liste sur laquelle nos techniciens indiquent et attestent tous les dégâts déjà signalés. Les dégâts sont déjà repris et attestés, vous n'avez plus à le faire et vous pouvez démarrer directement. Si toutefois ils ne le sont pas encore, vous devez alors le signaler à la centrale de réservation. C'est possible via l'ordinateur de bord. Votre réservation sera alors transférée vers une voiture de remplacement et vous recevrez un crédit de 15 € (voir 'La voiture ne se trouve pas à la station?')

**Attention: dans ce cas-ci, l'interdiction d'utiliser la voiture sans autorisation formelle de cambio s'applique également. Dans le cas contraire, vous pourriez être tenu responsable des dégâts.**

## La voiture est sale?

Cambio nettoie les traces causées par une utilisation normale. Une règle prévaut cependant: remettez le véhicule dans le meilleur état de propreté.

L'utilisateur précédent a laissé le véhicule sale, faites-le nous savoir lors de la mise en service. Nous veillerons à ce que la voiture soit nettoyée le plus rapidement possible. Si la voiture est tellement sale que vous ne pouvez pas l'utiliser, suivez les indications reprises dans la rubrique 'bosses, griffes et rayures': appelez-nous en utilisant l'ordinateur de bord, vous recevrez une voiture de remplacement cambio et éventuellement un dédommagement sous forme d'un avoir. Les frais d'un nettoyage supplémentaire sont à charge de l'utilisateur précédent.

Veuillez lire la rubrique 'Les véhicules: animaux à bord' portant sur le transport d'animaux de compagnie. L'interdiction de fumer est valable dans toutes les voitures cambio.

## Respect de la vie privée

Cambio communique à ses partenaires les données nécessaires pour assurer l'offre de services et le suivi des dossiers en cas de sinistre. En dehors de cela, les données seront uniquement utilisées dans le but défini à l'origine. Les données ne seront pas utilisées à d'autres fins, ni transmises à quelques tiers.

Dans le cas d'une infraction ou d'un accident impliquant des tiers, les données de votre permis et votre adresse seront transmis au propriétaire du véhicule, à son assureur ou aux autorités compétentes, pour permettre le suivi du dossier.

## Limitation de l'assurance responsabilité civile

Dans le cadre de l'assurance responsabilité civile, cambio, en tant que propriétaire des véhicules, est responsable de l'état technique des voitures. Pour tout préjudice lorsqu'un véhicule n'est pas disponible, cambio garantit uniquement les mesures décrites plus haut (voir: 'Anomalies' et 'Prolongations').

## Modifications des tarifs

Si vous vous réalisez qu'une autre formule tarifaire vous conviendrait mieux, vous pouvez évidemment changer de tarif. C'est possible à partir du premier jour du mois suivant. Vous trouverez plus d'informations dans le formulaire 'Changement de formule tarifaire' à la fin de ce manuel.

## En cas de perte de la carte cambio

En cas de perte de votre carte cambio, nous vous prions de

- prévenir immédiatement la centrale de réservation afin qu'elle bloque la carte;
- ne jamais inscrire votre code secret sur votre carte;
- ne jamais ranger votre carte et des renseignements sur votre code pin au même endroit;
- manipuler votre carte cambio avec autant de soin qu'une carte de banque.

## Résiliation

Il est possible de résilier un contrat jusqu'à deux semaines avant la fin du mois en cours. Si vous avez payé une participation

financière, elle vous sera remboursée après acquittement des montants dus et clôture des comptes.

La résiliation entre seulement en vigueur après restitution de la carte cambio et de tous les accessoires d'assistance que vous avez reçus.

Afin de permettre le bon déroulement de son offre de services, cambio se réserve le droit de résilier tout contrat individuel si une infraction grave aux conditions est pressentie.

## Siège enfant supplémentaire

Il est toujours possible d'obtenir un siège enfant supplémentaire. Pour cela, il vous suffit de le réserver auprès de votre bureau cambio.

# Prix

(valables au 01.01.2003)

## La carte partner

Vous pouvez renseigner plusieurs personnes qui sont autorisées à conduire les voitures cambio sans que vous deviez être présent dans le véhicule. Pour ce faire, vous devez commander une carte partner (avec son propre code pin). Les titulaires d'une carte partner réservent à l'aide de votre numéro de client et ont les mêmes droits et devoirs que vous. Seule différence: vous êtes civilement responsable des partenaires, vous recevez la facture et vous pouvez à tout moment renoncer à la carte partner sans devoir justifier votre choix.

Pour la carte partner, nous offrons 50 % de réduction sur les frais d'inscription. Vous trouverez le prix de l'abonnement mensuel dans la liste de prix. Et la participation financière n'est pas plus élevée!

Attention: quiconque souhaite conduire une voiture cambio doit être en possession de son permis de conduire depuis au moins deux ans.

## Tarifs de base cambio

	Start	Bonus	Comfort
	€	€	€
Participation financière (remboursée lors de la désinscription)	--	600,00	600,00
Frais d'activation (une seule fois)	33,00	66,00	66,00
Abonnement mensuel	3,30	6,60	6,60
Comfort: supplément annuel	--	--	132,00
<b>Partner:</b>			
Frais d'activation (une seule fois)	16,50	33,00	33,00
Abonnement mensuel	1,65	3,30	3,30
Comfort: supplément annuel	--	--	66,00

## Le safety Pack

	€
<b>Responsabilités financières maximales en cas de dégâts</b> R.C. et omnium	1.000
<b>Responsabilités financières réduites avec le Safety Pack</b> R.C. et omnium	325
<b>Le prix du Safety Pack par personne par an</b>	40

Tous les prix comprennent la TVA de 21 %, les exceptions sont indiquées par un \*

**1. Tarif Start \***

Gamme	1	2	3	4	5
<b>Prix/heure</b>	€	€	€	€	€
À l'heure (7.00 h. – 23.00 h.)	2,00	2,55	3,10	4,20	4,60
À la journée (24 h. – commence à tout moment)	23,00	30,00	36,50	42,00	46,00
À la semaine (7 jours – commence à tout moment)	140,00	180,00	220,00	250,00	280,00
<b>Prix/kilomètre</b>					
Jusque 100 km (carburant compris)	0,32	0,32	0,35	0,40	0,40
À partir du km 101 (carburant compris)	0,20	0,20	0,20	0,25	0,25
À l'étranger (carburant non compris)	0,12	0,12	0,12	0,17	0,17

\* Si vous choisissez le tarif Start, la domiciliation de vos factures est obligatoire.

\* Avec le tarif Start, la limite d'utilisation est de 260 Euro par mois.

**2. Tarif Bonus**

Gamme	1	2	3	4	5
<b>Prix/heure</b>	€	€	€	€	€
À l'heure (7.00 h. – 23.00 h.)	1,75	2,10	2,45	3,55	3,95
À la journée (24 h. – commence à tout moment)	21,00	25,00	29,00	35,00	40,00
À la semaine (7 jours – commence à tout moment)	125,00	145,00	170,00	210,00	240,00
<b>Prix/kilomètre</b>					
Jusque 100 km (carburant compris)	0,23	0,23	0,30	0,35	0,35
À partir du km 101 (carburant compris)	0,19	0,19	0,19	0,24	0,24
À l'étranger (carburant non compris)	0,12	0,12	0,12	0,17	0,17

**3. Tarif Comfort**

Gamme	1	2	3	4	5
<b>Prix/heure</b>	€	€	€	€	€
À l'heure (7.00 h. – 23.00 h.)	1,55	1,90	2,20	2,85	3,30
À la journée (24 h. – commence à tout moment)	17,50	22,00	26,50	28,50	33,00
À la semaine (7 jours – commence à tout moment)	105,00	132,00	158,00	170,00	200,00
<b>Prix/kilomètre</b>					
Jusque 100 km (carburant compris)	0,20	0,20	0,22	0,28	0,28
À partir du km 101 (carburant compris)	0,15	0,15	0,15	0,20	0,20
À l'étranger (carburant non compris)	0,08	0,08	0,08	0,10	0,10

# Coûts d'utilisation

**A savoir**

Les coûts d'utilisation sont calculés sur base du temps de location et du nombre de kilomètres parcourus.

Voitures gratuites la nuit: entre 23.00 h. et 7.00 h., seuls les kilomètres parcourus sont pris en compte, pas le coût horaire.

Si vous êtes un abonné Bonus ou Comfort, vous pouvez bénéficier de conditions avantageuses en cas de réservations régulières. Renseignez-vous!

Changer de formule tarifaire: reportez-vous aux indications reprises dans ce manuel.

Tous les prix sont indiqués en Euro et TVA comprise (21 %).

# Retards, annulations, remboursements

## Règlement en cas de retard

### Indemnisation

(Conditions générales, art. 8.2 & 16.2)

Vous avez réservé une voiture cambio et, à cause de raisons techniques ou l'utilisateur précédent est en retard, la voiture n'est pas disponible au début de votre période de réservation. Si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir une voiture de remplacement de la même gamme sur cette station, vous recevrez une indemnisation de 15 €.

### Amendes en cas de retard

(Conditions générales, art. 7.3 & 16)

Vous prolongez votre réservation, et par conséquent, vous mettez l'utilisateur suivant dans l'embarras. Une amende de retard de 15 € vous sera réclamée.

Veillez toujours prévenir la centrale de réservation lorsque vous ne pouvez respecter la période que vous avez réservée. Dans le cas où vous dépassiez la période de réservation sans en informer la centrale de réservation au préalable (retard non communiqué), une amende de retard de 20 € vous sera alors réclamée et le prix/heure sera doublé.

**Attention:** Ceci est également d'application lorsque vous prévenez trop tardivement!

## Les règles en cas d'annulation

L'annulation est gratuite jusqu'à 24 h avant le début de la période réservée. Vous pouvez aussi réduire la durée de votre réservation gratuitement jusqu'à 24 h avant le début de la période réservée. Pour les annulations et les réductions de dernière minute, nous facturons seulement 30% du prix/heure.

## Faire le plein sans la carte-carburant / Frais de réparation

Veillez toujours faire le plein avec notre carte carburant. Si toutefois vous deviez faire le plein à vos frais, nous vous rembourserons sur base d'un justificatif à nous remettre le plus rapidement (exception faite des voyages à l'étranger). Veuillez noter votre numéro de client et le code d'identification du véhicule sur votre reçu. Cela s'applique également aux paiements de petites réparations urgentes. Vous pouvez avancer une somme maximale de 50 € sans accord préalable (le cas échéant, veuillez toutefois toujours prévenir la centrale de réservation).

# Facturation et paiement

Si vous utilisez une voiture régulièrement, vous recevrez chaque mois une facture. Si vous roulez peu, les frais vous seront facturés tous les trois mois. En d'autres termes: lorsque le montant de votre facture dépasse 25 €, vous recevez la facture chaque mois. Votre facture est inférieure à 25 €? Vous la recevez alors au plus tard à la fin de chaque trimestre (ex. Fin mars, fin juin etc.). Tous les éléments sont repris séparément sur la facture: parcours durant la période facturée, montants de base, autres services, crédits, coûts, avances, etc.

Huit jours après la date de facturation, le montant à payer sera débité de votre compte. Si vous remarquez des erreurs ou des oublis dans la facture, veuillez prévenir le service clients dans les 6 semaines qui suivent la date de facturation. Les corrections éventuelles seront créditées ou ajoutées à votre prochaine facture. Une note de crédit ou une facture séparée sera ajoutée par la suite si nécessaire.

## Coûts supplémentaires

Utilisation sans réservation préalable (Cond. gén. art. 7 & 17)	50 €
Nettoyage supplémentaire (Cond. gén. art. 12 & 16)	30 €/heure
Retour non-réglementaire d'un véhicule (Cond. gén. art. 12 & 16) ou la place de parking n'a pas été refermée	25 €
Avertissement en cas d'amende	10 €
Refus de domiciliation (Cond. gén. art. 20)	5 € + frais bancaires
Mise en demeure (Cond. gén. art. 20)	15 €
Conduite permise à une personne non-autorisée Conduite sans permis de conduire (Cond. gén. art. 1 & 16)	250 €
Perte et détérioration de la carte cambio, remplacement compris (Cond. gén. art. 5 & 16)	25 €
Modification du code secret	0 €

# Changement d'adresse/Changement de formule tarifaire

Ce document dûment complété est à renvoyer à :

Cambio - Wallonie  
49 Rue de la Limite  
1300 Wavre

ou à faxer au **010/24.26.47**

## Mon adresse est modifiée

Mon numéro de client cambio	
Nom et prénom	
Rue et numéro	
Code postal et localité	
Numéro de téléphone privé	Numéro de fax privé
Numéro de téléphone en journée	Numéro de fax en journée
e-mail	GSM
Mon nouveau choix de station	

## Changement de banque

Veillez débiter les montants des prochaines factures du compte suivant:

Mon numéro de client cambio
Banque
Numéro de compte
Titulaire du compte
Date et signature

# Changement de formule tarifaire

**Je souhaite changer de formule tarifaire.** Les changements de formule tarifaire entrent en vigueur le premier du mois (au plus tôt le premier du mois suivant).

Mon numéro de client: \_\_\_\_\_

A partir du mois \_\_\_\_\_ de l'année \_\_\_\_\_, je souhaite apporter les modifications suivantes à ma formule tarifaire.

	<i>De</i>	<i>A</i>	
<input type="checkbox"/>	Start	Bonus	Veillez débiter la différence de frais d'activation et de participation financière de mon compte. Les réclamations éventuelles seront directement adressées à cambio.
<input type="checkbox"/>	Start	Comfort	Veillez débiter la différence de frais d'activation et de participation financière ainsi que le supplément annuel Comfort de mon compte. Les réclamations éventuelles seront directement adressées à cambio.
<input type="checkbox"/>	Bonus	Comfort	Veillez ajouter le prix du supplément annuel Comfort à ma prochaine facture. Sans avis contraire de ma part, le tarif Comfort sera automatiquement prolongé de 12 mois. Le montant annuel fixé sera alors facturé.
<input type="checkbox"/>	Bonus	Start	Veillez créditer la participation financière déjà payée de ma prochaine facture.
<input type="checkbox"/>	Comfort	Bonus	Veillez ne plus facturer de supplément annuel Comfort à l'avenir.
<input type="checkbox"/>	Comfort	Start	Veillez créditer la participation financière déjà payée de ma prochaine facture mensuelle et ne plus facturer de supplément annuel Comfort à l'avenir.

\_\_\_\_\_

Lieu, date, signature