



## Conditions générales

Valables à partir du 1<sup>er</sup> mars 2025

### 1. Champ d'application et droit d'utilisation

**1.1.** Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des relations commerciales qui lient le client respectivement avec la société Optimobil Bruxelles, Optimobil Vlaanderen ou Optimobil Wallonie, les trois sociétés agissant toutes sous le nom de cambio. En outre, les versions les plus récentes des tarifs cambio, du manuel d'utilisation des conditions reprises dans le contrat d'assurance du véhicule sont d'application. Une version électronique des conditions liées au contrat d'assurance peut être consultée en ligne, sur le site Internet de cambio. Toute dérogation ou ajout à apporter aux présentes conditions générales ne peuvent être convenus que par écrit et établis par les administrateurs enregistrés dans les statuts de la société ou leurs adjoints.

Ces conditions générales s'appliquent en parallèle et en complément des conditions contractuelles de la partie MaaS. La partie MaaS est la partie par laquelle le client utilise les services cambio, étant donné que la partie MaaS offre une plateforme numérique (comme une application ou un site web) à laquelle le client a accès et où les services cambio peuvent être offerts.

**1.2.** L'utilisation des véhicules cambio est réservée aux utilisateurs ayant suivi et réussi une séance d'information cambio et étant en possession d'un permis de conduire européen valide, de catégorie B, nécessaire à la conduite des véhicules de cette catégorie.

**1.2.1** Un permis de conduire européen valable est un permis délivré par un état membre de l'UE ou l'EEE. Un permis de conduire provisoire n'est pas considéré comme valable dans le cadre du service cambio.

**1.3.** Le droit d'utilisation des véhicules cambio est réservé aux utilisateurs ayant suivi avec succès la procédure d'inscription.

**1.4.** Le client reconnaît que son droit d'utilisation des véhicules cambio et la bonne exécution du contrat dépendent du comportement de tous les utilisateurs, y compris du client lui-même et des utilisateurs inscrits sous son contrat.

### 2. Utilisateurs autorisés à conduire

**2.1.** Toute personne amenée à conduire un véhicule cambio (client, utilisateur ou autre) doit satisfaire aux conditions reprises sous l'art. 1.2.

**2.2.** Chaque réservation de voiture doit être faite au nom d'un utilisateur. Celui-ci est tenu d'être présent dans le véhicule réservé en tant que conducteur ou passager. En tant que passager, le client s'engage à s'assurer que le conducteur soit apte à conduire et qu'il réponde aux conditions reprises sous l'art. 1.2. Le client est tenu responsable du comportement des personnes auxquelles un des utilisateurs qu'il a inscrit aurait confié la conduite du véhicule au cours d'une réservation.

### 3. Utilisations interdites

Il est interdit d'utiliser les véhicules en infraction avec les conditions d'assurances en vigueur. Les véhicules ne peuvent être utilisés en particulier pour prendre part à des tests ou des compétitions sportives automobiles ou pour le transport de matières (même légèrement) inflammables, toxiques ou dangereuses. Il est également interdit de sous-louer ou sous-traiter les services cambio sans autorisation spécifique et/ou accord avec cambio; d'utiliser un véhicule pour apprendre quelqu'un à conduire, excepté pour les réservations du type de voiture prévu à cet effet; prendre part à des activités illégales (également si celles-ci contreviennent à la législation du lieu visité). Les restrictions concernent toute utilisation qui sort du cadre contractuel autorisé. Enfin, il est interdit de fumer, vaper et de transporter des animaux dans un véhicule cambio, excepté dans un support fermé prévu à cet effet.

### 4. Frais d'activation, participation financière et limite d'utilisation

**4.1.** En fonction de la partie MaaS, des frais d'activation et/ou une participation financière (à payer une seule fois) seront réclamés au client lors de son inscription. Cette participation sera restituée entièrement et sans intérêt à l'issue du contrat. Tous les montants et frais sont déterminés par les tarifs en vigueur à ce moment-là, comme indiqués par la partie MaaS.

### 5. Facturation

**5.1.** L'utilisation d'un véhicule est facturée en fonction de la durée de réservation (par heure) et de la distance parcourue (par kilomètre) sur base des tarifs en vigueur à ce moment-là.

**5.2.** Le montant est calculé sur base des kilomètres enregistrés électroniquement avec une marge maximale d'erreur de 1%.

### 6. Conditions de paiement

Voir les conditions de la partie MaaS à laquelle l'utilisateur s'est affiliée.

### 7. Réductions, rétention, report de paiement

Le client ne peut modifier le montant ou reporter le paiement des montants réclamés par cambio et n'a aucun droit de rétention.

### 8. Modifications des tarifs, des conditions générales et autres points du contrat

**8.1.** Cambio se réserve le droit de modifier ses tarifs suite à des modifications des prix du carburant ou d'une importante hausse du prix de l'électricité, et ce sans avis préalable et selon les tarifs en vigueur à ce moment-là.

**8.2.** Toute autre modification apportée aux tarifs, aux conditions générales et aux conditions d'assurance sera communiquée au client via la plateforme numérique de la partie MaaS. Ces modifications sont considérées comme acceptées quand le client continue à utiliser nos services.

### 9. Code PIN, carte cambio, ouverture de la voiture et manuel d'utilisation cambio

**9.1.** Lors de son inscription, chaque utilisateur reçoit un code secret personnel (code PIN). Le code PIN permet de confirmer les réservations via l'application mobile cambio (App cambio) et de déverrouiller le véhicule réservé. Le code PIN est strictement personnel et ne peut être communiqué à des tiers, ni être inscrit sur la carte cambio ou conservé avec la carte.

**9.2.** Lors de son inscription, chaque utilisateur recevra une carte à puce s'il le souhaite. Cambio autorise l'utilisation de cartes à puce délivrées par un organisme partenaire pour autant que la technologie soit compatible. Une carte à puce qui n'a pas été délivrée par cambio, tombe sous la responsabilité de l'entreprise d'où provient la carte. Les conditions de l'entreprise d'où provient la carte sont alors aussi d'application. Plus loin dans ce document, nous utilisons le terme « carte cambio » qu'elle provienne de cambio ou d'un partenaire.

**9.3.** Le client est civilement responsable en cas de perte, détérioration ou mauvaise utilisation de la carte cambio. Toute perte sera immédiatement communiquée à cambio. Un coût sera alors réclamé tel que mentionné dans les tarifs en vigueur à ce moment-là. Le client est civilement responsable de tous les dommages engendrés par le retard ou la non-communication d'une perte.

**9.4.** Un véhicule cambio, préalablement réservé, peut être déverrouillé depuis l'App cambio ou à l'aide d'une carte à puce.

**9.5.** Lors l'inscription, chaque utilisateur reçoit également un manuel d'utilisation cambio. Le manuel d'utilisation et les directives à bord du véhicule peuvent être modifiés à tout moment. Les versions les plus récentes se trouvent sur le site internet de cambio.

### 10. Réservation

**10.1.** L'utilisation d'un véhicule est uniquement autorisée sur réservation pour une période déterminée (période de réservation). Une réservation se fait via la plateforme de la partie MaaS. Il n'est pas autorisé de réserver par mail ou par courrier postal. Effectuer, modifier ou annuler une réservation peut, selon le canal utilisé, vous coûter des frais de réservation selon les tarifs en vigueur à ce moment-là. Tout chevauchement avec d'autres réservations en cours est impossible. La période de réservation minimale est d'une heure. Toute période débute et se termine par quart d'heure.



**10.2.** Les utilisateurs qui souhaitent rouler avec une voiture cambio à l'étranger doivent en avertir le call center. Si ces conditions ne sont pas respectées, le client sera responsable (et non cambio) des problèmes de dépannage et de rapatriement du véhicule et des passagers.

**10.3.** Toute réservation peut être annulée, raccourcie ou prolongée selon la liste des tarifs en vigueur à ce moment-là. L'annulation de toute la réservation est possible jusqu'au début de la période de réservation. La période peut être raccourcie jusqu'à un quart d'heure avant la fin de la période.

**10.4.** Si le véhicule réservé par le client n'est pas disponible à l'heure ou à l'emplacement transmis par cambio au début de la période de réservation, l'utilisateur peut s'adresser au call center pour annuler la réservation ou effectuer un transfert vers un autre véhicule et ce gratuitement. Si aucun véhicule n'est disponible, de la même ou d'une autre catégorie, à la même heure et à la même station ou à une station située à une distance raisonnable, le client recevra un dédommagement défini par les tarifs en vigueur à ce moment.

**10.5.** Tout retard à l'échéance de la période réservée doit être signalé comme prolongation avant la fin de la réservation au call center. Si vous prolongez votre réservation à temps mais que vous empiétez sur les réservations des clients après vous, vous payez un coût défini par les tarifs en vigueur à ce moment-là, et le tarif horaire pour les heures de retard sera facturé au double de votre tarif. Si vous ramenez la voiture en retard sans avoir prévenu le call center ou si vous avertissez de votre retard seulement après la fin de votre réservation, une amende définie par les tarifs en vigueur à ce moment-là sera facturée, et le tarif horaire pour les heures de retard sera décuplé. Les heures de nuit seront également facturées au tarif horaire majoré dans ces cas.

## 11. Prise en charge du véhicule

**11.1.** Au début de sa réservation, avant de démarrer, l'utilisateur est tenu de vérifier si le véhicule est propre et de relever les défauts et dégâts visibles sur le véhicule tel que décrit et le carnet de bord. Si certains d'entre eux ne sont pas repris sur la liste de dégâts (de façon réglementaire dans l'App et le carnet de bord de la voiture), l'utilisateur est tenu de téléphoner au call center afin de les communiquer avant de démarrer le véhicule. En fonction des dégâts signalés et lors de la communication avec l'utilisateur, cambio peut exiger de lui qu'il n'utilise pas le véhicule. L'utilisateur ne respectant pas les obligations reprises ci-dessus, sera sanctionné d'une amende en fonction des tarifs en vigueur à ce moment-là. De plus, ceci signifie qu'au démarrage du véhicule, le client devient responsable de tous les défauts et dégâts qui ne sont pas encore repris dans la liste des dégâts.

**11.2.** L'utilisateur s'engage à utiliser les dispositifs présents à la station pour la sécuriser. Si cette règle n'est pas respectée, une amende lui sera facturée conformément au tarif en vigueur à ce moment-là.

**11.3.** Au début de la réservation d'un véhicule électrique, il convient à l'utilisateur de vérifier si le véhicule dispose de suffisamment de batterie pour pouvoir effectuer son trajet. En cas de problème, c'est l'utilisateur lui-même qui en sera responsable, et non cambio. La batterie peut être rechargée sur une autre borne de chargement que celle présente sur son emplacement de parking cambio, et sera alors sous l'entière responsabilité de l'utilisateur. En cas de perte ou endommagement du câble d'alimentation appartenant à cambio, des frais supplémentaires seront facturés conformément au tarif en vigueur à ce moment-là.

## 12. Utilisation du véhicule

**12.1.** L'utilisateur s'engage à utiliser tous les véhicules prudemment, de la meilleure façon et raisonnablement en respectant les règles de sécurité routière, les instructions reprises dans le manuel cambio et le mode d'emploi de la voiture. Il s'engage à respecter toutes les obligations et règlements légaux définis par les autorités, les indications du fabricant et les directives reprises dans le manuel cambio et dans le carnet de bord.

**12.2.** Pour des distances de plus de 500 km, l'utilisateur est tenu de contrôler les niveaux d'huile et d'eau de refroidissement ainsi que la pression des pneus et de faire l'appoint si nécessaire conformément aux indications du constructeur.

**12.3.** Une carte de carburant ou une carte de chargement est disponible dans chaque voiture. Cette carte ne peut être utilisée qu'en cas de prise de carburant ou de chargement de la batterie de la voiture dans laquelle elle se trouve. En cas de perte ou endommagement de la carte de carburant ou de la carte de chargement, des frais seront facturés conformément au tarif en vigueur à ce moment-là. Une mauvaise utilisation de la carte de carburant ou de la carte de chargement sera traitée comme une violation des présentes conditions générales.

## 13. Restitution du véhicule

**13.1.** L'utilisateur s'engage à restituer le véhicule avant la fin de la période de réservation en respectant les directives décrites dans le manuel. Une restitution sera considérée en ordre à condition que l'intérieur du véhicule soit propre, qu'un quart du réservoir au moins soit rempli et que le véhicule soit mis en sécurité à sa place et protégé contre le vol.

Pour les véhicules électriques, le câble d'alimentation doit être correctement replacé dans la borne électrique afin de charger la batterie. Pour les véhicules dont l'emplacement est situé dans un parking fermé et sécurisé par une barrière, l'utilisateur doit impérativement utiliser le badge de stationnement fourni dans la voiture pour quitter ou entrer dans le parking. En cas de perte ou endommagement du badge de stationnement, des frais seront facturés conformément au tarif en vigueur à ce moment-là.

En outre, tous les feux et appareils qui consomment du courant inutilement seront éteints et les clés de la voiture seront replacées à l'endroit prévu, en sécurité.

Si une interdiction de se garer à la station entre en vigueur dans les 48 heures ou si pour toute autre raison la station n'est pas accessible, l'utilisateur doit restituer la voiture sur un autre emplacement réglementaire, et aussi proche que possible de l'emplacement d'origine. L'utilisateur doit alors prendre contact avec le call center et communiquer l'adresse exacte de l'emplacement où la voiture a été stationnée.

**13.2.** Si les règles sous l'article 13.1 ne sont pas respectées, des frais supplémentaires seront facturés conformément au tarif en vigueur à ce moment-là.

**13.3.** Cambio n'est pas responsable des effets personnels oubliés dans la voiture, ni de leur perte pendant ou après l'utilisation du véhicule. Cambio n'est pas tenu de conserver ces biens, ni de contacter les propriétaires ou d'autres personnes les concernant. Si un bien est conservé dans un bureau cambio, le propriétaire doit le récupérer le plus tôt possible. Les biens conservés qui ne sont pas retirés dans un délai de 2 mois impliquent un renonciement volontaire du propriétaire sur ceux-ci, sans frais, afin de couvrir les frais d'administration, de traitement et de conservation.

## 14. Procédé en cas de dégâts, pannes ou accidents

**14.1.** Dans le cas de dégâts survenus durant la réservation ou de défauts non repris dans le carnet de bord, l'utilisateur doit immédiatement en avvertir cambio (et/ou le propriétaire du véhicule). Il ne pourra continuer à rouler qu'après l'accord formel de cambio. Si cambio autorise l'utilisateur à faire lui-même réparer un dégât spécifique, les coûts encourus seront remboursés par cambio sur présentation d'une quittance en bonne et due forme, pour autant que l'utilisateur ne soit pas lui-même responsable des dégâts ou dommages. L'utilisateur est tenu de limiter au maximum les dégâts.

**14.2.** En cas d'accident ou panne avec la voiture cambio, l'utilisateur peut profiter d'un service d'assistance conclu pour chaque voiture cambio. A cette fin, l'utilisateur doit prendre contact avec le call center qui tentera de lui trouver une solution rapidement. Les conditions du contrat d'assistance peuvent être consultées à tout moment sur le site internet de cambio. Quand le call center dépêche sur place un collaborateur ou technicien, l'utilisateur est tenu de rester sur place jusqu'à l'arrivée du collaborateur ou technicien. Si entretemps le problème est résolu, l'utilisateur doit en avvertir le call center afin d'obtenir l'autorisation de continuer sa route.



**14.3.** Lors d'un accident, l'utilisateur doit immédiatement prévenir la police et cambio et observer les directives reprises dans le carnet de bord. L'utilisateur se doit également de remplir entièrement et correctement le Constat Européen d'Accident et le transmettre dès que possible à cambio. Si aucun constat n'a été établi, les copies du PV et de la déposition de police doivent être remises à cambio dès que possible (endéans les 48h). En aucun cas, l'utilisateur ne peut reconnaître ses torts ou un droit quelconque à l'autre partie impliquée. Après un accident, l'utilisateur ne sera autorisé à poursuivre sa route avec le véhicule accidenté qu'après autorisation formelle de cambio. L'obligation d'informer la police et cambio est également d'application en cas de vol du véhicule ou de pièces détachées. Afin de définir les responsabilités dans l'accident, l'utilisateur est tenu d'apporter sa collaboration au propriétaire de l'autre véhicule, aux assurances, aux autorités et aux tribunaux dans la mesure où il ne fait pas de déclarations mettant sa responsabilité en cause.

**14.4.** Si l'utilisateur, en cas de panne, se voit attribuer une voiture de remplacement par une partie externe, les conditions générales de cette partie externe s'appliquent. Pour les questions relatives aux dommages, les conditions générales de cambio s'appliquent.

**14.5.** Si, dans le cadre d'un dégât, d'un défaut ou d'un accident signalé par le client, il s'avère que les informations transmises par téléphone étaient erronées, les coûts supplémentaires qui en découlent peuvent être répercutés sur le client et l'éventuelle indemnisation promise par téléphone ne sera pas versée.

## 15. Assurance durant la période de réservation

Tous les véhicules sont assurés conformément aux directives légales en matière de responsabilité civile. Cambio prévoit également l'assistance et la protection juridique du conducteur. La version la plus récente des différentes polices d'assurance est consultable sur le site web de cambio.

## 16. Responsabilité du client

**16.1.** En cas de vol ou de dégâts au véhicule pendant la période d'utilisation du véhicule par un client (dégâts ou vol ne pouvant être attribué à une tierce partie), la responsabilité financière du client est limitée à une franchise comme spécifié par les tarifs en vigueur à ce moment-là. Si la partie MaaS l'offre dans sa plateforme, le client peut souscrire à une assurance complémentaire d'un tiers assureur via la plateforme de celui-ci.

**16.2.** En plus des frais de réparation, le client est aussi responsable des éventuels coûts de dépannage, de dépréciation du véhicule et d'indisponibilité du véhicule pour des réservations futures. Ces coûts peuvent également être facturés au client dans les limites de la franchise.

**16.3.** En cas de contestation de responsabilité par le client, un expert peut être requis dans les 48 heures après notification par cambio dont les coûts seront pris en charge par la partie perdante.

**16.4.** Le risque financier propre au client peut être limité par la souscription d'un Safety Pack de cambio. Chaque Safety Pack est valable pour un utilisateur et est reconduit automatiquement à échéance, de façon tacite, mensuellement, sans avis contraire du client. Les conditions de prolongation et tarifs liés au Safety Pack sont stipulés sur base des tarifs en vigueur à ce moment-là. Si la partie MaaS offre elle-même un rachat de franchise, cela ne relève pas des présentes conditions générales et les conditions particulières à la partie MaaS s'appliquent.

**16.5.** Le Safety Pack de cambio peut être annulé immédiatement par cambio si l'utilisateur dont il couvre les dégâts a eu deux accidents en tort avec une voiture cambio sur une période d'un an. Dans ce cas, l'utilisateur ne peut plus être couvert par un Safety Pack pendant minimum un an sans accident.

**16.6.** La limite du risque financier propre au client (franchise) n'est pas d'application dans les cas suivants :

**16.6.1** Les dégâts au toit de la voiture et tout dégât éventuel qui ressort du non-respect de conduite avec des limitations de hauteur du véhicule.

**16.6.2** Les dégâts au moteur, à la boîte de vitesse ou à toute autre pièce mécanique du véhicule à cause d'un rehaussement du niveau du sol et/ou de la voirie ayant causé des chocs sous la carrosserie.

**16.6.3** Les dégâts qui résultent de l'ajout du mauvais carburant suite au passage en station-service.

**16.6.4** Les dégâts causés lors de la manipulation de chargements.

**16.6.5** Les dégâts résultant du non-respect des procédures d'utilisation décrites dans le manuel d'utilisation cambio et carnet de bord.

**16.6.6** Les dégâts résultant du non-respect des conditions générales, des prescriptions légales, des conditions contractuelles de la partie MaaS ou des conditions générales d'assurances de façon intentionnelle ou par négligence grave.

**16.6.7** Les dégâts résultant d'une faute grave ou de négligence de l'utilisateur (par ex. la conduite sous l'influence d'alcool ou de drogues).

**16.6.8** Les dégâts causés de façon délibérée par l'utilisateur (par ex. vandalisme).

## 17. Responsabilité de cambio

**17.1.** Exception faite des vices cachés de la voiture, la responsabilité de cambio (et/ou du propriétaire du véhicule) est limitée aux cas de malveillance ou de négligence grave. Cambio ne peut en particulier pas être tenu responsable des éventuels dommages encourus par l'utilisateur suite à l'indisponibilité ou au retard de disponibilité d'un véhicule.

## 17. Responsabilité de cambio

**17.1.** Exception faite des vices cachés de la voiture, la responsabilité de cambio (et/ou du propriétaire du véhicule) est limitée aux cas de malveillance ou de négligence grave. Cambio ne peut en particulier pas être tenu responsable des éventuels dommages encourus par l'utilisateur suite à l'indisponibilité ou au retard de disponibilité d'un véhicule.

**17.2.** Cambio n'est pas responsable des infractions de roulage commises par les utilisateurs. Les éventuels amendes et tickets de stationnement sont transférés vers le client. Des frais d'administration seront facturés sur base des tarifs en vigueur à ce moment-là pour le traitement. Pour le traitement des infractions commises à l'étranger, des frais additionnels seront facturés sur base des tarifs en vigueur à ce moment-là.

**17.3.** Cambio n'est pas contraint de réparer immédiatement les dégâts qui n'influent pas sur la sécurité du véhicule, indépendamment d'éventuels frais de réparations ou de franchise à facturer au client.

## 18. Obligations générales

**18.1.** Le client s'engage à communiquer à cambio dans les deux semaines tout changement de nom ou d'adresse. Cambio peut également exiger d'un utilisateur qu'il lui communique le nom et l'adresse de toute personne qu'il aurait laissé conduire (selon l'article 2.3).

**18.2.** L'utilisateur s'engage à avoir son permis de conduire sur lui à chaque location. En cas de retrait temporaire ou définitif du permis, l'utilisateur est tenu de prévenir cambio immédiatement en stipulant la raison de cette mesure.

## 19. Amendes contractuelles

**19.1.** Le client paie une amende quand il agit en contradiction avec les règles émanant des conditions générales. Le montant de l'amende est déterminé par la liste des tarifs en vigueur à ce moment-là, en fonction du comportement en infraction.

**19.2.** Récidive : après l'envoi d'une troisième sanction concernant une même amende ou des frais administratifs identiques endéans les 6 mois, les montants des amendes et frais d'administration seront systématiquement doublés.

**19.3.** Suite à une négligence grave des conditions générales, une amende contractuelle peut être imputée selon la liste des tarifs en vigueur à ce moment-là.



## 20. Résiliation, suspension et suivi du contrat après clôture

**20.1.** Le client a accès aux services cambio via la plateforme de la partie MaaS et perd cet accès dès qu'il n'accède plus à cette plateforme, pour quelque raison que ce soit.

**20.2.** À la suite d'un accident commis par le client ou un utilisateur qu'il a inscrit, ou de tout problème résultant d'une utilisation non conforme ou d'une violation des présentes conditions générales, cambio a le droit de refuser l'accès au client ou l'utilisateur autorisé à ses services et ceci sans préavis, de manière temporaire ou définitive.

**20.3.** De même, cambio se réserve le droit de suspendre le droit d'utiliser ses véhicules pour tout utilisateur suspecté d'enfreindre les présentes conditions générales. Dans ce cas, cambio en avertira l'utilisateur en question et lui demandera de s'expliquer. Cambio peut notamment bloquer l'utilisation des voitures si les données de contact de l'utilisateur en question ne sont plus valables, et ce sans préavis ; tant qu'un dossier de réclamation entre cambio et le client n'a pas été réglé ; si une domiciliation a été refusée ; si le client a des factures impayées pour plus de 150 euros ; s'il existe des raisons sérieuses de soupçonner que le client met en danger ou cause des dommages à d'autres usagers de la route ou à d'autres utilisateurs de cambio. Pendant la période de suspension, toutes les réservations en cours ou futures sont annulées.

**20.4.** Au terme du droit d'accès aux services cambio, chaque client ou utilisateur est prié de rendre immédiatement les objets reçus dans le cadre de la création du contrat. Le client ou l'utilisateur n'a aucun droit de rétention.

**20.5.** Lors de la résiliation du contrat, le Safety Pack, s'il y en a, n'est pas remboursé, même partiellement.

**20.6.** Le cas échéant, la participation financière est restituée après la clôture des comptes et acquittement des montants impayés par le client.

## 21. Prestation de services par des tiers

Le client et l'utilisateur qu'il a inscrit peuvent faire appel aux services des partenaires de cambio en son nom et à son propre compte. Dans ce cas-là, ce sont les conditions générales des partenaires qui sont d'application. Cambio n'offre aucune garantie quant à la qualité et à la régularité des services fournis et décline toute responsabilité. Les plaintes et réclamations éventuelles doivent directement être adressées au partenaire concerné.

## 22. Protection des données

**22.1.** Lors de l'inscription, les données personnelles du client et des utilisateurs sont stockées dans une base de données de cambio après autorisation explicite donnée lors de l'inscription sur la plateforme de la partie MaaS. Le propriétaire de ce fichier est cambio. Cette base de données vise à répondre aux demandes du client et des utilisateurs et à les tenir informés des activités de cambio.

**22.2.** Tout utilisateur portant la responsabilité d'un accident ou ayant commis une infraction impliquant une autre partie pourra voir ses données de contact et de permis de conduire transmises au propriétaire du véhicule impliqué, à son assureur et/ou aux instances compétentes afin d'assurer le suivi du dossier.

**22.3.** Par ailleurs, le client autorise cambio à enregistrer des appels téléphoniques afin d'éclaircir tout malentendu éventuel. Ces enregistrements sont effacés après trois mois.

**22.4.** Les voitures cambio sont équipées d'un système télématique qui permet d'enregistrer la position exacte, le statut technique de la voiture et l'utilisation correcte qui en est faite afin d'optimiser la gestion administrative et la récupération des véhicules cambio. Les données peuvent être utilisées plus tard afin d'obtenir des détails objectifs en lien avec une situation d'accident ou d'infraction au code de la route. S'il ressort que le conducteur a commis une infraction, sur base de l'art. 12 de nos conditions générales, cambio peut décider de résilier le contrat et éventuellement de réclamer le paiement des frais liés aux dégâts occasionnés. Le conducteur peut, préalablement à cette décision, obtenir les informations sur lesquelles la décision se base et y apporter son point de vue. Cambio assure la confidentialité et la sécurité de ces données. Ces données peuvent être conservées pendant 6 mois ou pendant le temps nécessaire au suivi du dossier et sont traitées uniquement aux fins de ce dossier.

**22.5.** Cambio traite vos données personnelles conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD), plus connu sous le nom de "GDPR", suivant la loi du 30 juillet 2018. Le partage des données personnelles est impossible sans le consentement de la personne concernée, ou avec des circonstances exceptionnelles telles que stipulées à l'article 6 du RGPD. Le client ou l'utilisateur dispose des droits suivants concernant ses données personnelles, comme le stipulent les articles 15-22 du RGPD: droit à l'information (voir également notre politique de confidentialité sur le site de cambio) ; droit de regard ; droit de modification ; droit de transférabilité ; droit de retrait du consentement ; droit à l'oubli ; droit d'opposition au traitement automatique ; droit à la limitation du traitement. La demande d'application de l'un des droits susmentionnés doit être faite par écrit et accompagnée d'une preuve d'identité. Cette demande sera traitée par notre responsable de la protection des données (DPO) dans un délai de 30 jours. Notre politique de confidentialité est consultable à tout moment sur le site internet de cambio.

## 23. Droit en vigueur et tribunal compétent pour les clients commerciaux et organismes publics

Les accords définis par le contrat qui lie le client et cambio sont sujets au droit belge. Les tribunaux compétents en droit public et commercial sont, le tribunal de Bruxelles pour les clients d'Optimobil Bruxelles et Optimobil Wallonie, est le tribunal de Gand pour les clients d'Optimobil Vlaanderen.



## Règles de savoir-vivre cambio

### Annulation de réservation

L'annulation d'une réservation ou la diminution du temps de réservation est gratuite jusqu'à 24 heures avant le début de la période réservée. En cas d'annulation ou de diminution du temps de réservation moins de 24 heures à l'avance, 70% du tarif horaire sera déduit. Les frais d'annulation sont les mêmes que ce soit pour une réservation abo qu'une réservation normale.

### Retard (art. 10)

#### Dédommagement (art. 10.4)

Si le véhicule réservé ne se trouve pas à la station ou à la place transmise par cambio et n'est pas opérationnel au début de la réservation, l'utilisateur peut contacter le call center pour annuler la réservation ou en effectuer une nouvelle vers un autre véhicule, et ce gratuitement. Si le client est informé d'une des situations suivantes moins de 2 heures avant le début de la réservation, il reçoit une indemnité de 15 €. Ceci dans le cas où le précédent utilisateur a plus de 15 minutes de retard ; si une voiture de la même classe de prix ou d'une classe de prix différente n'est pas disponible à la même station ou à une station proche ; ou si (dans des circonstances exceptionnelles) la réservation ne peut être faite.

### Pénalités de retard (10.5)

Tout retard à l'échéance de la période réservée doit être signalé au call center comme prolongation avant la fin de la période de réservation.

Si vous prolongez votre réservation à temps mais que vous causez des problèmes pour les réservations des clients suivants, vous payez un coût de 15 €, et le tarif horaire pour les heures de retard sera facturé au double du tarif.

Si vous ramenez la voiture en retard sans avoir prévenu la centrale ou si vous avertissez de votre retard seulement après la fin de votre réservation, un coût de 25 € sera facturé et le tarif horaire pour les heures de retard sera décuplé.

Les heures de nuit seront également facturées au taux horaire majoré dans ces cas.

**Conseil :** Vous évitez les amendes en prévoyant suffisamment de temps dans vos réservations. A la fin de chaque location, le temps supplémentaire est automatiquement annulé et vous ne payez que 30% du tarif horaire pour le temps restant non utilisé.

## Coûts supplémentaires

Coût d'une réservation via le call center (pour l'effectuer, la modifier ou l'annuler) (art. 10.1)	1,00
Dédommagement (art. 10.4 et 10.5)	- 15,00
Amende de retard annoncé (art. 10.5)	Tarif horaire x2 + 15,00
Amende de retard non, ou trop tardivement, annoncé (art. 10.5)	Tarif horaire x10 + 25,00
Non contrôle des dégâts à la voiture / non signalement de nouveaux dégâts sur le véhicule (art. 11.1)	50,00
Départ non réglementaire d'une station (art. 11.2)	15,00
Remplacement d'un câble d'alimentation suite à une perte ou détérioration (art. 11.3)	275,00
Remplacement de carte de carburant, carte de parking ou carte de chargement suite à une perte ou détérioration (art. 12.3 et 13.1)	40,00
Retour non réglementaire d'un véhicule (art. 13)	25,00
Nettoyage supplémentaire (art. 13)	30,00/heure
Immobilisation d'un véhicule suite à un accident/dégât par faute du client (art. 16.2)	30,00/jour
Frais administratifs par amende (infraction routière) ou redevances (stationnement) (art.17.2)	20,00
Négligence grave des conditions générales (Utilisation du véhicule par une personne non autorisée / Conduite sans permis de conduire valable / Utilisation excessive de la carte de carburant ou de chargement, etc.) (art. 19.3)	500,00

### Adaptation du prix au kilomètre (art. 8.1)

Le carburant est compris dans les prix ci-dessus. Les prix au kilomètre suivent les prix officiels des carburants et sont adaptés à partir du 1er du mois qui suit la constatation du changement tarifaire. Si le prix du carburant est supérieur/inférieur au prix maximum repris dans le tableau ci-dessous, une augmentation/diminution du prix au kilomètre de 0,01€ sera appliquée pour toute augmentation/diminution de 0,15 € des prix de carburant.

Exemples de variations du prix / km		
Prix officiel pour 1 litre de carburant Euro95/E10 entre	1,55 et 1,70	- 0,01
	1,70 et 1,85	Aucune variation
	1,85 et 2,00	+ 0,01

### Faire le plein sans la carte carburant

Si la carte de carburant ne fonctionne pas, le client doit contacter cambio. Après accord téléphonique, vous pouvez faire le plein à vos frais pour un montant maximum de 30 €. Le montant sera déduit de votre prochaine facture sur base d'un justificatif à nous remettre dans un délai maximum de 30 jours après la fin de votre réservation.

### Frais de réparation (art. 14.1)

Si cambio autorise un client à procéder lui-même aux réparations de certains dégâts, les frais sont remboursés par cambio sur présentation d'une preuve de paiement pour autant que le client ne soit pas responsable de dommages ou de mauvais fonctionnement.