INFOMAP



Manuel d'utilisation

MOBILIZE
SHARE
24/7 CAR SHARING

V3.0

Confidential C

Cher utilisateur,

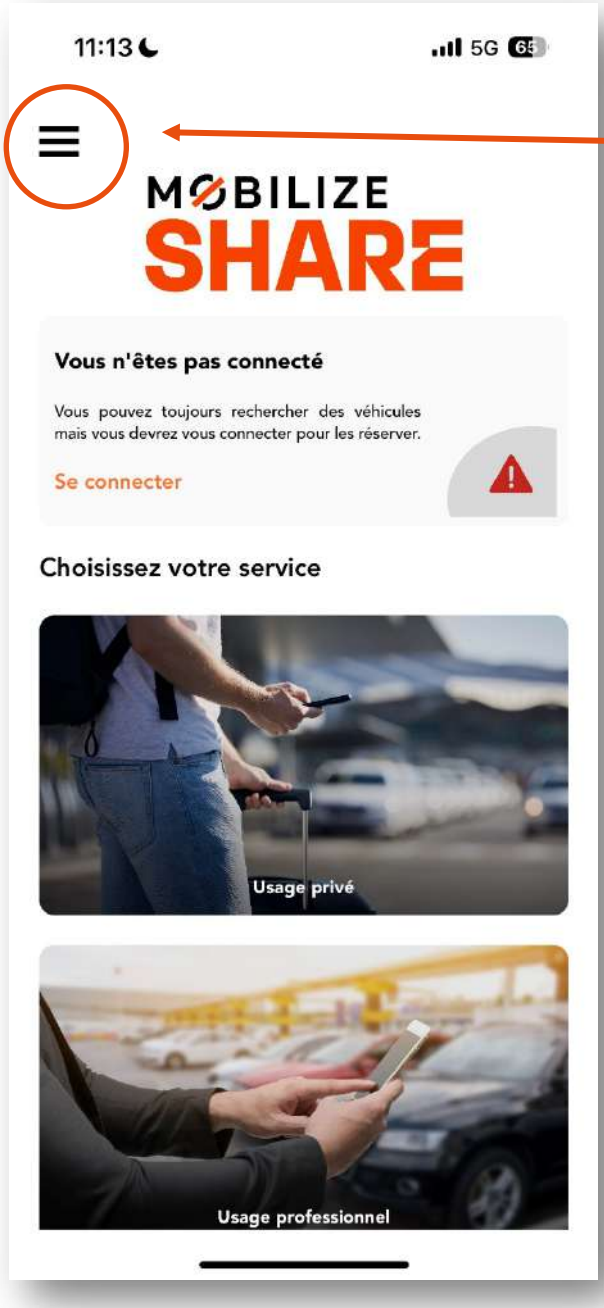
Merci d'avoir choisi notre service de voitures partagées. Dans ce dossier d'informations, nous vous fournissons un aperçu complet de toutes les étapes et des directives pratiques qui sont utiles lors de l'utilisation de nos voitures partagées.

Table des matières

CONNEXION ET MENU PRINCIPALE 3
RESERVER UNE VOITURE PARTAGEE 4
MODIFIER LA RESERVATION 8
ANNULER LA RESERVATION 9
DEBUTER LA RESERVATION 10
DÉVERROUILLER LA VOITURE PARTAGÉE 11
EMPORTER LE CABLE DE RECHARGE 15
CONDUITE ELECTRIQUE 16
QUELLE DISTANCE PUIS-JE PARCOURIR ? 17
PROLONGER LA RESERVATION 18
RECHARGE EN COURS DE ROUTE 19
RECHARGER LA BATTERIE 21
FAIRE LE PLEIN 22
TERMINER LA RÉSERVATION 23
TARIFS 25
GARANTIE DE PAIEMENT 26
LES PARAMÈTRES TEMPORELS 27
ASSURANCE 28
ACCIDENT 29
SERVICE DE DÉPANNAGE 30
CONTACTER LE HELPDESK 31

Confidential C

Connexion et menu principale



Menu Principale

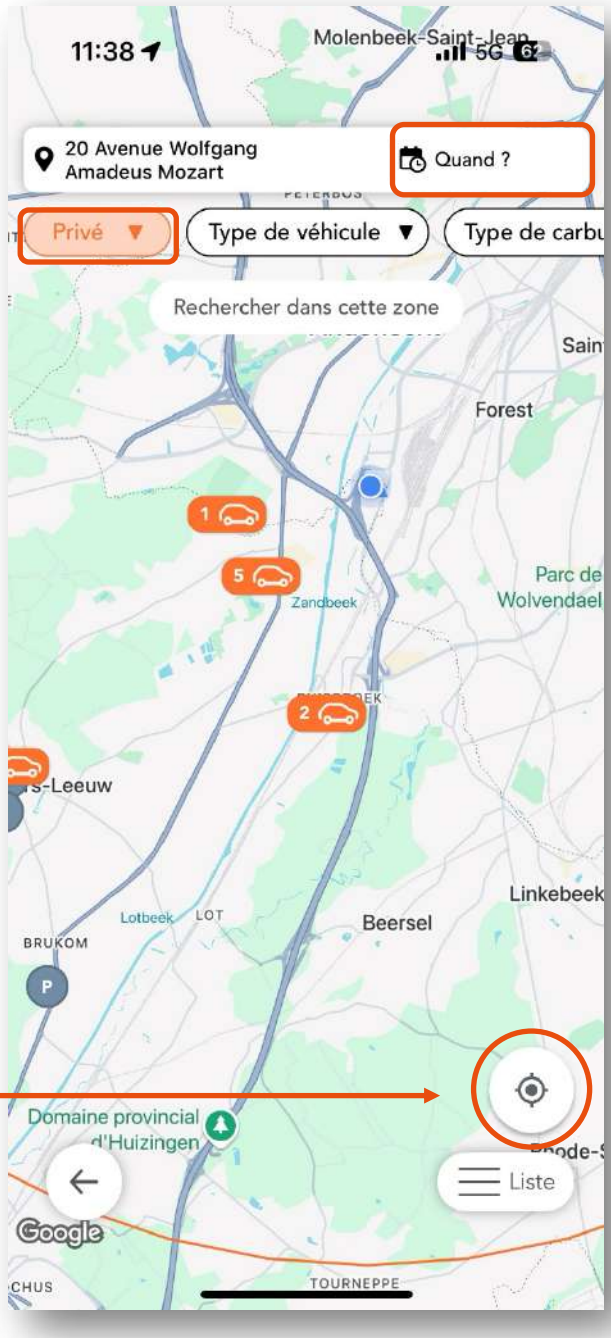


En plus de l'app, notre plateforme est aussi accessible via un navigateur web sur ordinateur. Vous pouvez y gérer votre profil ainsi que modifier ou annuler des réservations. Allez sur web.mobilizeshare.be et connectez-vous avec les mêmes identifiants que pour l'app Mobilize Share.

Réserver une voiture partagée

Vous souhaitez réserver l'une de nos voitures partagées ? Alors, suivez les étapes ci-dessous.

1. Lors de la planification du trajet, vous sélectionnez le **type d'utilisation**, le **lieu** et l'**heure**.

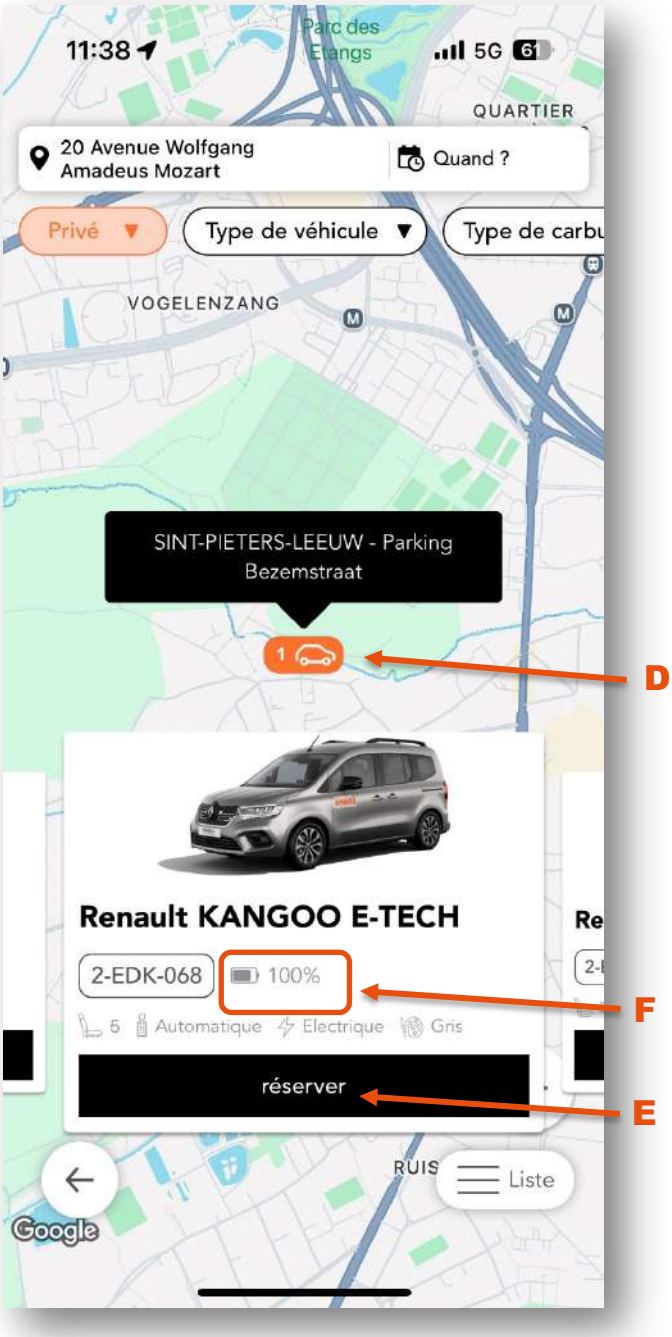


- Choix du type d'utilisation **(A)**
  Privé: pour usage personnel
  Entreprises : si vous pouvez bénéficier de dispositions contractuelles pour les employés de communes et entreprises
- Centrez la carte autour de votre position en appuyant sur le cercle **(D)**
- Choix de **l'endroit** d'où l'on souhaite partir avec un véhicule. **(B)** L'un des lieux proposés est "votre position".
- Choix de la **période** d'utilisation du véhicule **(C)**: Date et heure de **départ** et **d'arrivée**.

Les emplacements pour lesquels aucun véhicule correspondant aux critères spécifiés n'est disponible au cours de la période sélectionnée sont indiqués par un cercle gris.

Confidential C

2. Choisissez votre **véhicule** dans la liste proposée



Au moment de faire votre choix, soyez attentif au type de véhicule et à l'emplacement du véhicule que vous reservez.

L'emplacement exact est affiché lorsque vous appuyez sur l'icône orange. **(D)**.

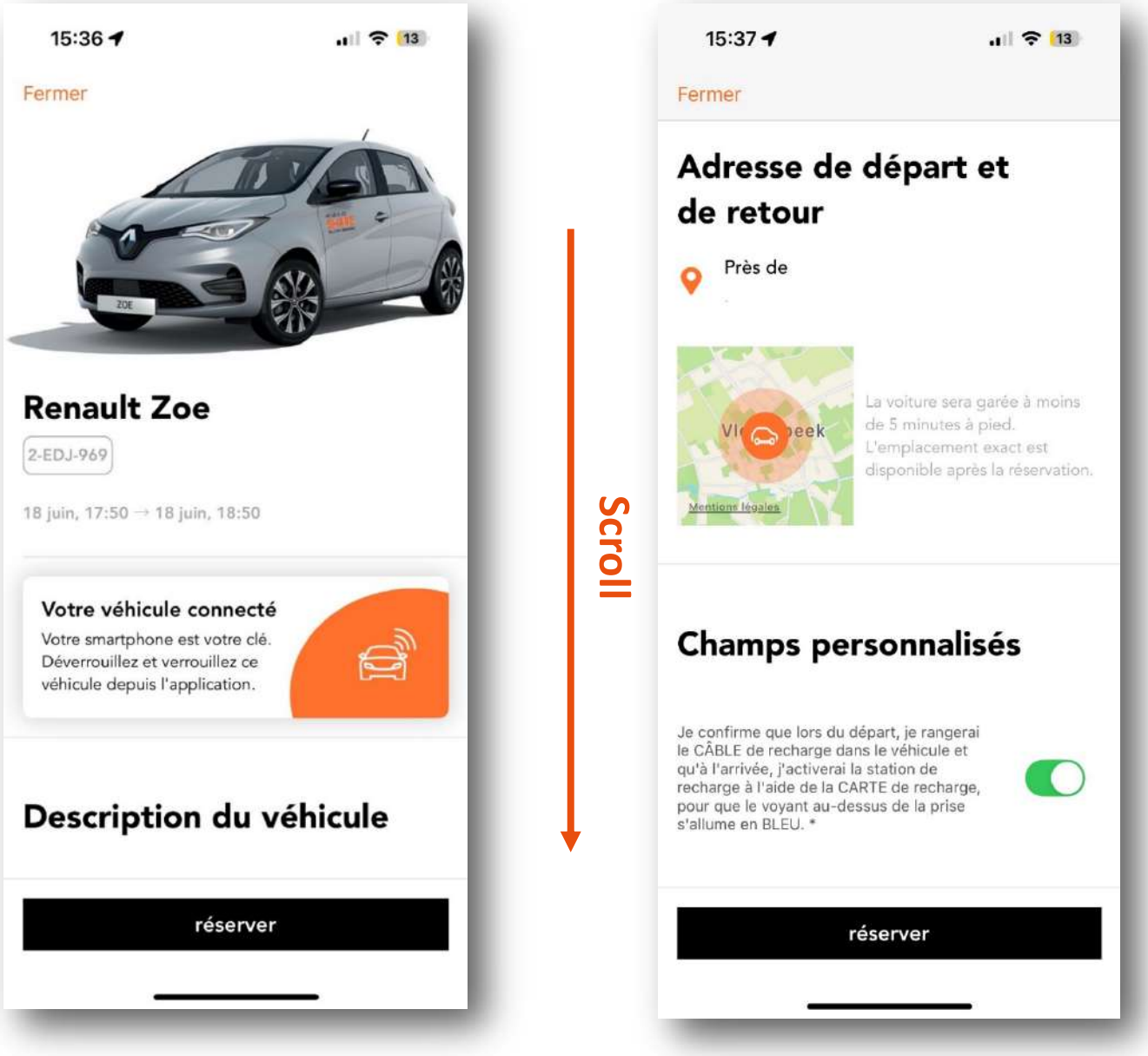
Le prix affiché dépend de la durée d'utilisation choisie, mais ne tient pas encore compte du kilométrage (voir chapitre "Tarifs")

Faites un choix parmi les **véhicules** et **emplacements disponibles** en appuyant sur le bouton "réserver" **(E).**

Remarque que lorsque vous choisisez une voiture partagée, vous pouvez toujours voir la **capacité de la batterie actuelle (F).** C'est pratique lorsque vous cherchez une voiture partagée à la dernière minute. Vous pouvez également l'utiliser pour vérifier la capacité de la batterie de la voiture partagée que vous avez réservée juste avant de commencer la réservation. Si la capacité de la batterie n'est pas suffisante pour votre utilisation prévue en raison de circonstances, vous pouvez contacter le service d'assistance à temps pour chercher une solution.

Confidential C

3. Visualisez les détails du **véhicule** et de la **réservation** et appuyez sur **Réserver**.

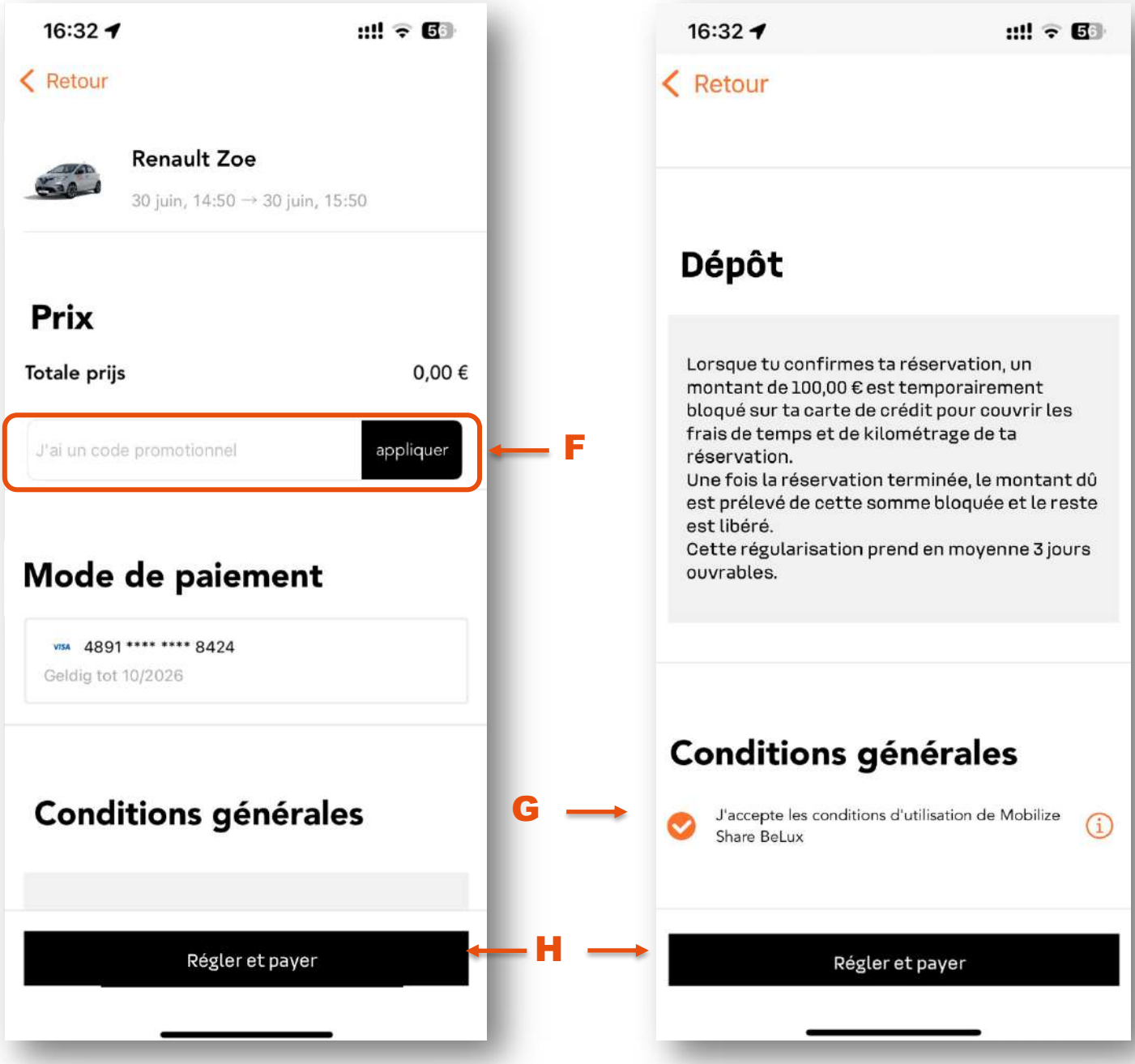


Remarques:

- 24h avant votre réservation, un montant de 100 € + le coût estimé de la réservation est réservé sur votre carte de crédit. Veuillez vous assurer que vous disposez de **fonds.**
- Si le solde est trop faible, la réservation sera **automatiquement (et gratuitement) annulée.** Dans ce cas, veuillez vérifier le solde de votre carte de crédit et effectuer une nouvelle réservation.
- Vous devez également confirmer que vous savez que vous devez **emporter le câble de charge au départ** et que la session de charge doit être lancée avec **la carte de charge jusqu'à ce que le voyant s'allume en bleu**.

Confidential C

4. Acceptez les **conditions générales** et confirmez la réservation.

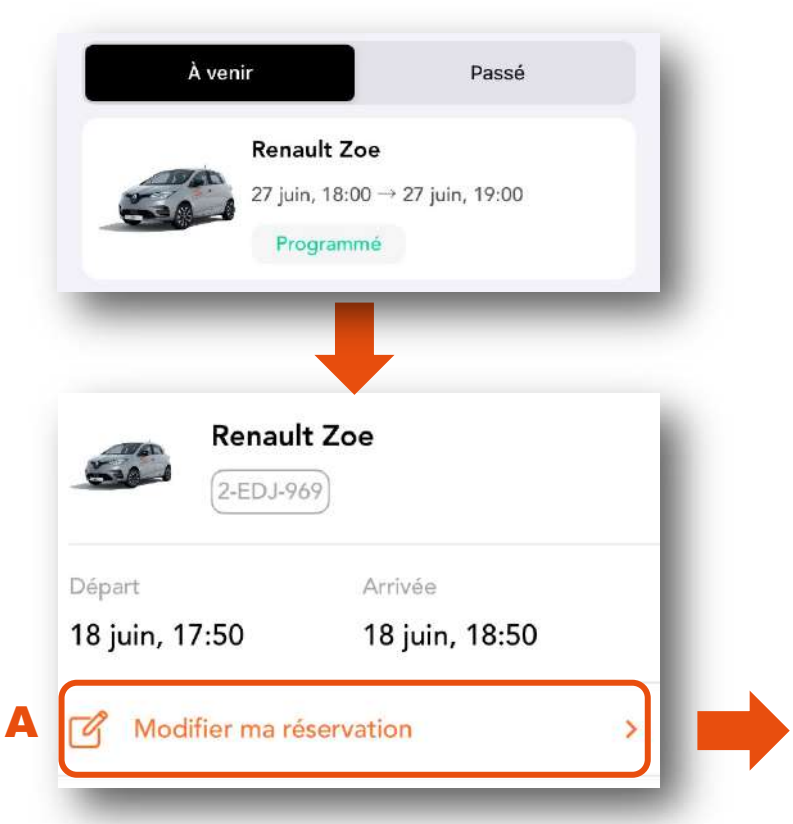


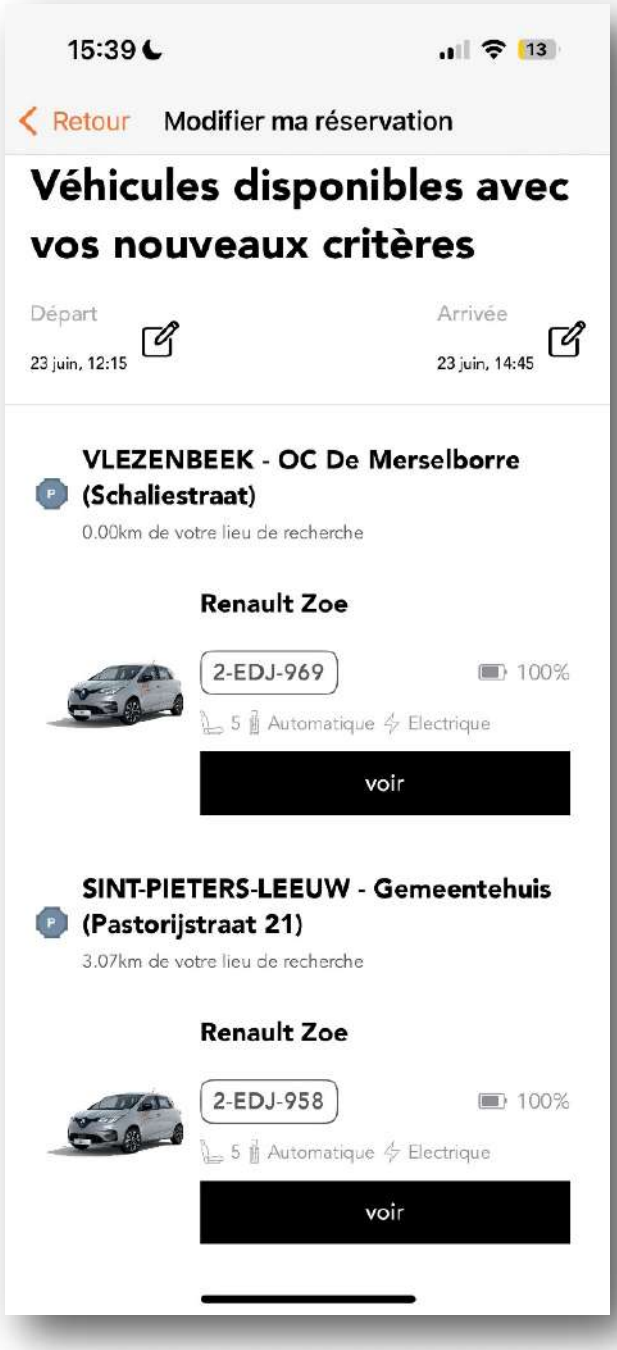
Remarques:

- Si vous disposez d'un **code promo**, vous pouvez le saisir à cet endroit **(F)**.
- Avant de confirmer la réservation, vous devez accepter les **conditions générales (G).**

Modifier la réservation

Appuyez sur le bouton "**Mes Réservations**" dans le menu principal en bas de l'écran et sélectionnez la réservation que vous souhaitez modifier dans la liste affichée. Les changements exacts qui peuvent être apportés à la réservation dépendent du temps restant avant le début de la réservation.



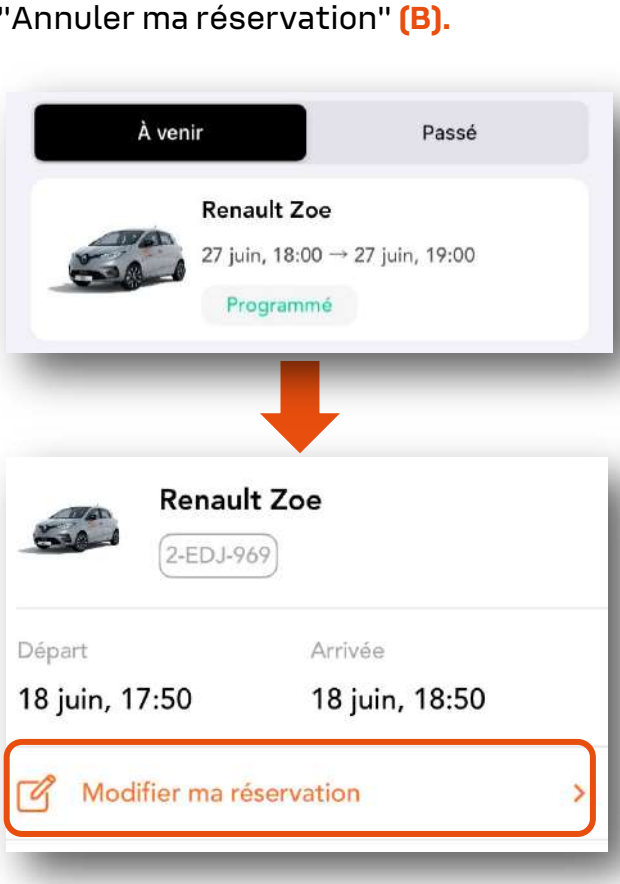


La réservation peut être **modifiée** jusqu'à 10 minutes avant le départ. Après avoir saisi la nouvelle heure de début et/ou de fin de votre réservation, tous les véhicules disponibles **dans la commune** où vous avez réservé s'afficheront. Si le véhicule initialement choisi est encore disponible pendant la nouvelle période, il sera à nouveau sélectionnable dans la liste proposée. Appuyez sur le bouton **"voir"** et confirmez pour valider définitivement vos modifications. Vérifiez toujours dans « Vos réservations » si les changements souhaités ont bien été pris en compte.

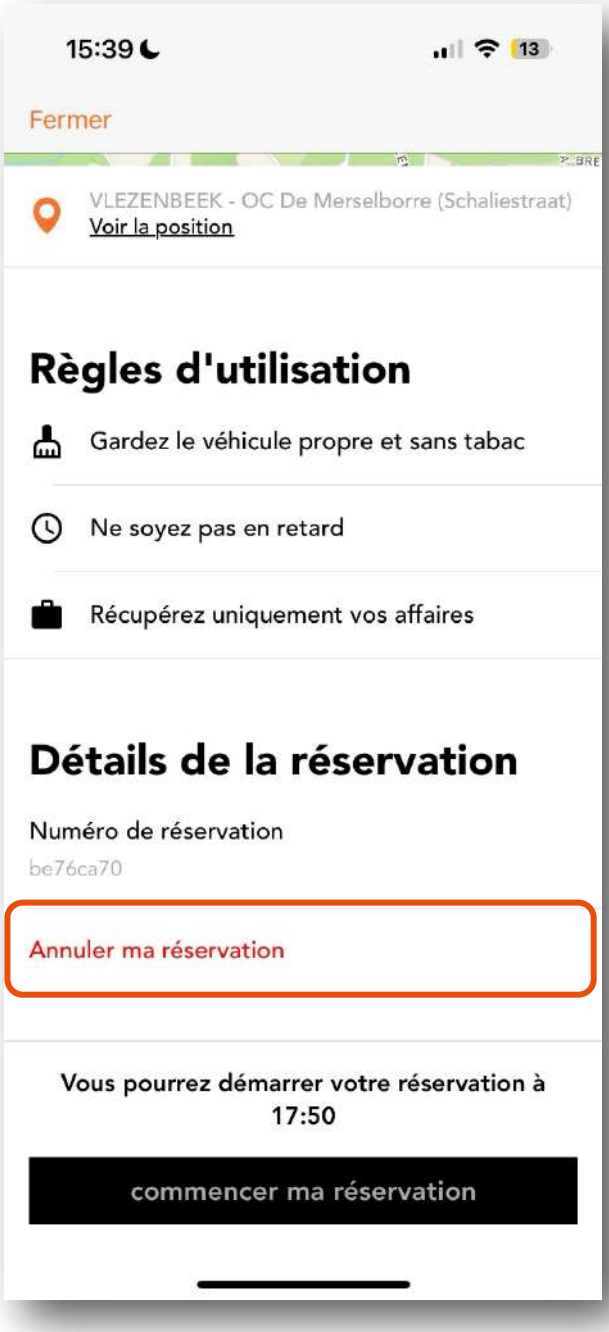
Confidential C

Annuler la réservation

Dans le menu principal, cliquez sur le bouton "**Mes réservations**" et sélectionnez la réservation que vous souhaitez annuler dans la liste affichée. Cliquez ensuite sur "Modifier ma réservation" **(A)**, faites défiler vers le bas, puis cliquez sur "Annuler ma réservation" **(B).**



Défiler



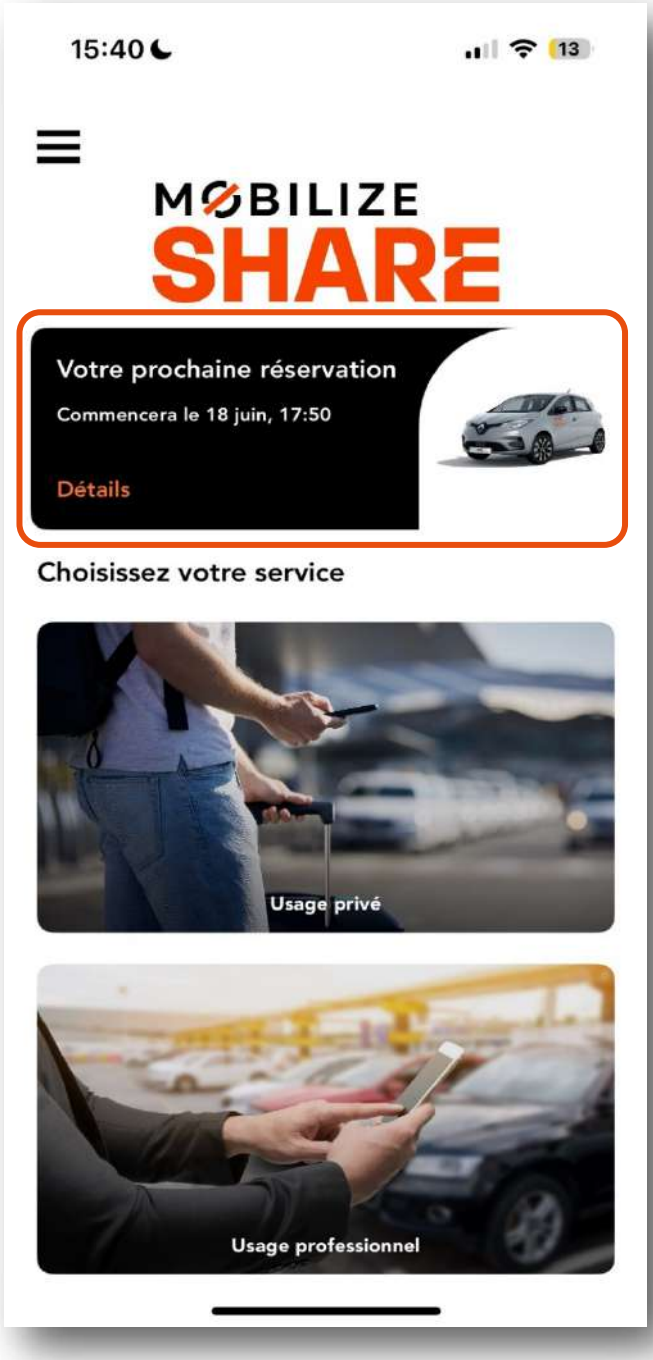
Une réservation peut être **annulée** jusqu'au moment du départ. Passé ce délai, l'annulation se fera automatiquement 90 minutes après l'heure de départ prévue. Une annulation est **gratuite** jusqu'à 6 heures avant le départ prévu. Entre 6 et 1 heure avant le départ, **25 %** du coût de la durée de réservation sera facturé. Durant la dernière heure précédant le départ, **50 %** du coût de la réservation sera facturé.

Exemple : L'annulation d'une réservation d'une heure (coût de la réservation = 3,99 €), effectuée environ 2 heures avant le départ, coûtera 25 % x 3,99 € = 0,99 €.

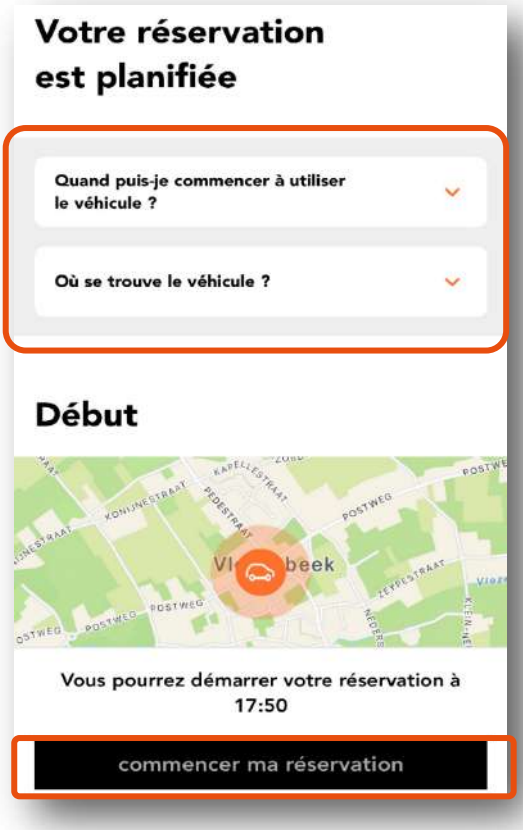
Confidential C

Débuter la réservation

Sur l'écran d'accueil de l'application, un lien direct vers votre prochaine réservation s'affiche en haut de l'écran. Cliquez sur ce lien **(A)** pour ouvrir la réservation. Peu avant l'heure de début de la réservation (voir « Paramètres horaires »), le bouton « commencer ma réservation » **(B)** devient actif. Assurez-vous que votre smartphone est connecté à **Internet** et appuyez sur ce bouton **(B)** dans les 90 minutes suivant l'heure de début prévue pour lancer votre réservation Si vous ne démarrez pas la réservation dans ce délai, nous considérerons que vous n'avez plus besoin du véhicule, et la réservation sera automatiquement annulée selon les conditions d'annulation en vigueur. Il n'est pas nécessaire d'être à proximité de la voiture partagée pour démarrer votre réservation.



A



C

B

L'écran de réservation vous donne également un accès direct à quelques questions pertinentes **(C)**, comme par exemple la localisation actuelle du véhicule.

Déverrouiller la voiture partagée

Après le démarrage de la réservation, le statut dans l'application passe de "Votre réservation est planifiée" à "Votre réservation a commencé". En bas de l'écran, le bouton "déverrouiller le véhicule" apparaît **(A)**. Avant de pouvoir déverrouiller les portes assurez-vous que la connexion **Bluetooth** de votre smartphone est activée et que vous vous trouvez dans un rayon de **trois mètres** autour du véhicule. Appuyez ensuite sur le bouton "déverouiller le véhicule" **(A)**.



L'écran de réservation vous donne à nouveau un accès direct à quelques questions pertinentes **(B)** à ce stade.

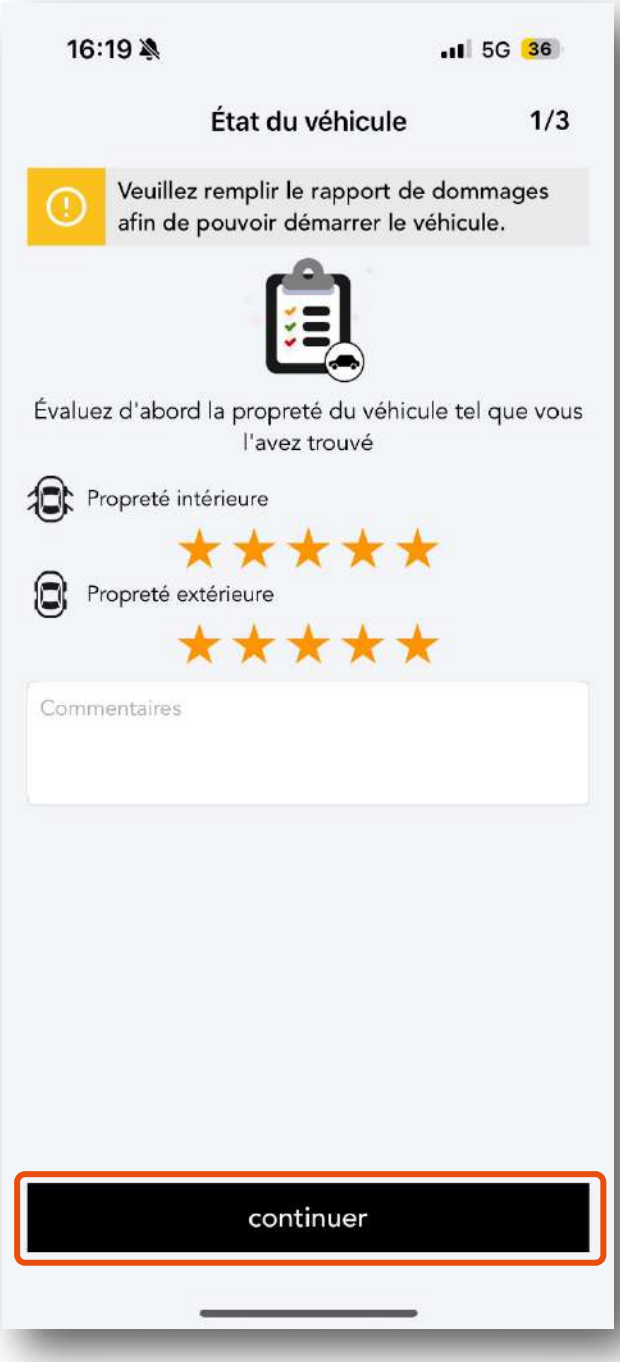
ASTUCE : Vous êtes à l'emplacement prévu mais vous ne trouvez pas le véhicule partagé ? Recherchez alors sa position géographique via le lien **"Où se trouve le véhicule ?"** ou contactez notre **helpdesk 24/7.**

Attention : Après avoir déverrouillé les portes, vous avez accès au véhicule, mais vous ne pouvez pas encore démarrer le moteur. Celui-ci reste verrouillé jusqu'à ce que les trois étapes de contrôle aient été effectuées, guidé par l'application.

Confidential C

1. Évaluez la propreté du véhicule partagé.

Indiquez votre niveau de satisfaction concernant la **propreté** du véhicule partagé, à l'aide d'un système d'étoiles, pour l'intérieur et l'extérieur. N'hésitez pas à ajouter un commentaire si cela peut nous aider à évaluer l'urgence d'un éventuel nettoyage. Appuyez ensuite sur le bouton « continuer » **(A).**



A

Nos véhicules sont régulierement nettoyés. Cependant, si un utilisateur indique à l'aide des étoiles qu'un nettoyage est rapidement nécessaire, nous recevons immédiatement une notification.

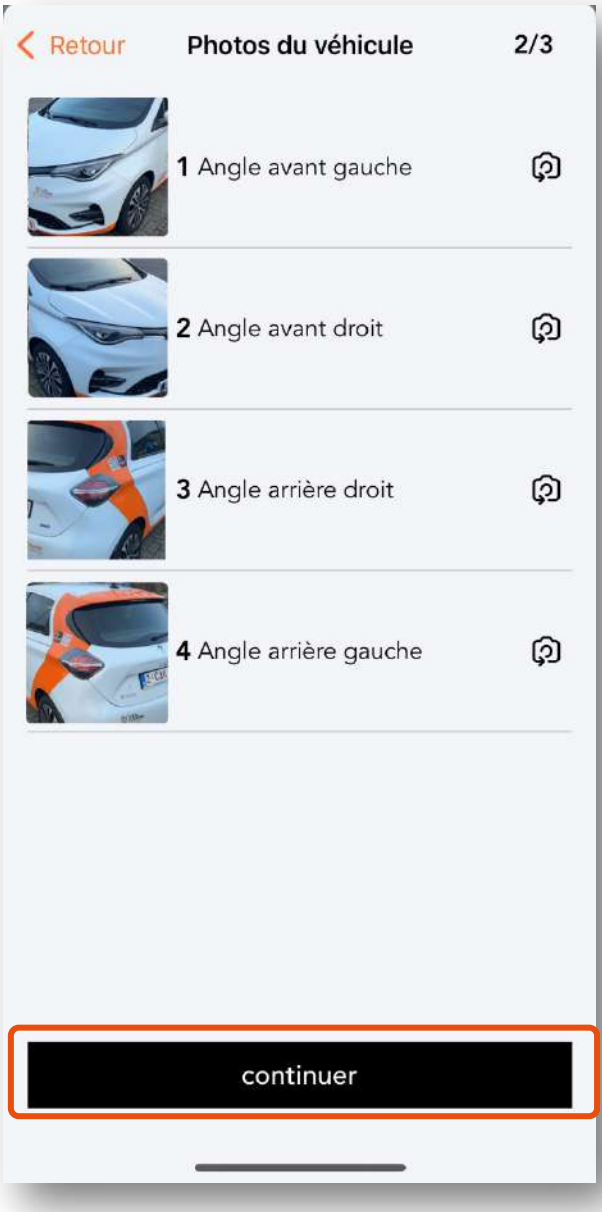
Dans des cas extrêmes, vous pouvez toujours envoyer une photo via notre canal WhatsApp, en mentionnant l'emplacement du véhicule ainsi que votre nom. Cela nous permet d'avoir une meilleure idée du type de salissure et de réagir plus rapidement vis-à-vis de l'utilisateur précédent et du suivant.

Confidential C

2. Évaluez **l'état du véhicule partagé**. Suivez les étapes indiquées dans l'application.

À cette étape, vous enregistrez **l'état général du véhicule** en prenant une photo de chaque côté. Cela permet d'éviter que votre responsabilité ne soit engagée à tort pour des dommages survenus en dehors de votre réservation.





Appuyez sur l'icône **(A)** et positionnez votre smartphone de manière à ce que l'angle demandé soit bien visible dans les contours. Prenez la photo à l'aide du bouton prévu, puis validez avec la coche. Une fois les 4 photos prises, un aperçu s'affiche. Appuyez sur le bouton « continuer » **(B)** si les photos respectent les consignes : la plaque d'immatriculation et au moins une roue du véhicule doivent être visibles sur chaque photo.

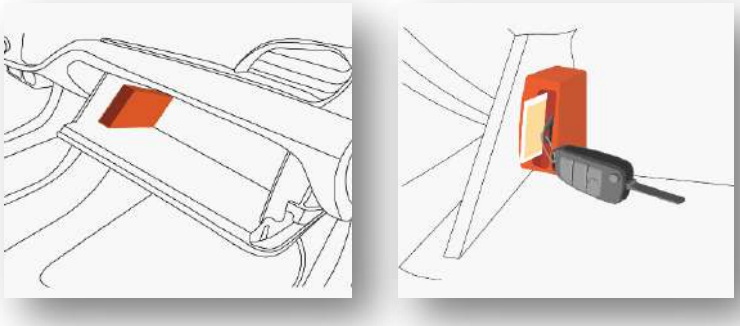
Confidential C

3. Signalez d'éventuels **dommages** au véhicule partagé.

Si des dommages ont déjà été signalés pour le véhicule, ils apparaîtront dans l'aperçu ci-dessous. Si vous constatez un nouveau dommage, il est important de le signaler et de le décrire dans l'application à l'aide du bouton « déclarer un nouveau dommage » **(A)**. L'application vous invitera alors à indiquer la zone concernée et le type de dommage via des listes de choix, complétées par une photo claire. Pour quitter l'écran de signalement des dommages, appuyez sur le bouton noir **(B)** en bas de l'écran. Votre véhicule partagé est alors prêt à l'emploi. La carte de recharge (ou la carte carburant) se trouve dans un support spécial fixé dans la boîte à gants.



Selon le véhicule, la clé (ou carte de démarrage) peut également se trouver, attachée à un porte-clés, dans ce support. **Certains véhicules fonctionnent entièrement de manière digitale et ne possèdent donc pas de clé (ou carte de démarrage).** Dans ce cas, 2 boutons apparaissent en bas de l'application pour verrouiller et déverrouiller.



Dans certains véhicules partagés, le support contenant la carte de recharge ou la carte carburant, ainsi que la clé ou la carte de démarrage, peut se trouver dans le compartiment de rangement sous l'accoudoir central.

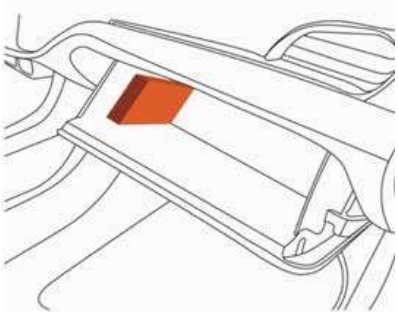
Pour verrouiller et déverrouiller temporairement les portes de votre véhicule partagé, utilisez soit la clé (ou la carte de démarrage), soit les boutons affichés dans l'application si le véhicule dispose d'une clé numérique sans clé physique.

Confidential C

Emporter le Câble de Recharge



Dans le cas d'une voiture partagée électrique, vous devez débrancher le véhicule de la borne de recharge avant de partir. Veillez donc toujours à ne pas le laisser à la borne en le **rangeant dans le coffre**. Cela vous permet également de recharger la batterie du véhicule à votre destination.



Consultez la fiche véhicule du modèle que vous avez réservé pour savoir comment déconnecter le câble de recharge de la voiture. Sur la plupart des modèles, vous pourriez-vous déconnecter le câble en appuyant sur le bouton de déverrouillage situé sur la clé ou la carte de démarrage du véhicule. Vous disposez d'environ 30 secondes pour retirer le câble du véhicule avant que la prise ne se reverrouille automatiquement



Débranchez le câble du véhicule en tirant la prise bien droit vers l'arrière. Appuyez sur la trappe de recharge jusqu'à ce qu'elle se verrouille. Après quelques secondes, la prise côté borne se déverrouillera également automatiquement. Débranchez alors le câble de la borne et rangez-le dans le coffre.

Attention : Si la borne reste verrouillée après avoir débranché le câble du côté du véhicule, prenez la carte de recharge dans la boîte à gants et tenez-la contre l'endroit prévu sur la borne jusqu'à entendre un signal sonore. Peu après, la prise sera déverrouillée.

Attention: Sans le câble de recharge, le véhicule électrique ne peut pas être utilisé. En cas de perte, nous serons contraints de vous facturer les frais liés à son remplacement.

Confidential C

Conduite électrique

Le fonctionnement des véhicules électriques de différentes marques et modèles est globalement similaire et est décrit ci-dessous. Vous pourriez trouver, si nécessaire, plus de détails sur un modèle spécifique dans les fiches véhicule disponibles sur notre site web.

Activation du moteur

Pour activer le moteur, vous devez appuyer simultanément sur la pédale de frein et, selon le modèle du véhicule, tourner une clé classique dans la serrure de contact (« démarrer »), ou appuyer sur le bouton « Start/Stop » dans le cas d'une clé ou carte mains libres. Le moteur est actif lorsque le message « READY », « Prêt à rouler » ou un symbole vert correspondant représentant le véhicule s'affiche sur le tableau de bord.

Utilisation du levier de vitesse

L'écran du tableau de bord indique la position du levier de vitesses :



P: Position de stationnement

R: Marche arrière

N: Neutre

D: vitesse normale en marche avant

B: vitesse avant avec un freinage régénératif puissant sur le moteur (= récupération d'énergie)

Pour engager une vitesse, vous devez d'abord appuyer sur la pédale de frein avant de sélectionner un autre mode (R, D ou B). Si le frein à main (électrique) est encore activé, il se désactivera automatiquement dès que vous relâchez la pédale de frein et appuyez légèrement sur l'accélérateur. Lorsque le frein de parking est désactivé, le véhicule commencera à avancer ou à reculer dès que vous relâchez la pédale de frein, même sans appuyer sur l'accélérateur, en mode R, D ou B.



Arrêt du moteur

Lorsque la voiture est à l'arrêt et que le levier de vitesses est en position P (le cas échéant), vous devez, selon le modèle du véhicule, tourner la clé classique dans le sens inverse des aiguilles d'une montre et la retirer du contact, ou appuyer sur le bouton « Start/Stop » s'il s'agit d'une clé ou d'une carte mains libres.

Confidential C

Quelle distance puis-je parcourir ?

Qu'est-ce que l'autonomie?

L'autonomie (ou portée) d'un véhicule électrique est la distance que vous pouvez parcourir avec la capacité actuelle de la batterie sans la recharger. Il s'agit d'une valeur calculée, basée sur la consommation moyenne de la voiture.



Quelle est l'autonomie?

Votre autonomie réelle dépend de la capacité (restante) de votre batterie. Elle est également fortement influencée par votre vitesse (routes secondaires ou autoroute), votre style de conduite (économique ou sportif) et les conditions climatiques (été ou hiver). Consultez les fiches véhicules sur notre site web pour connaître l'autonomie à laquelle vous pouvez vous attendre pour un modèle donné.

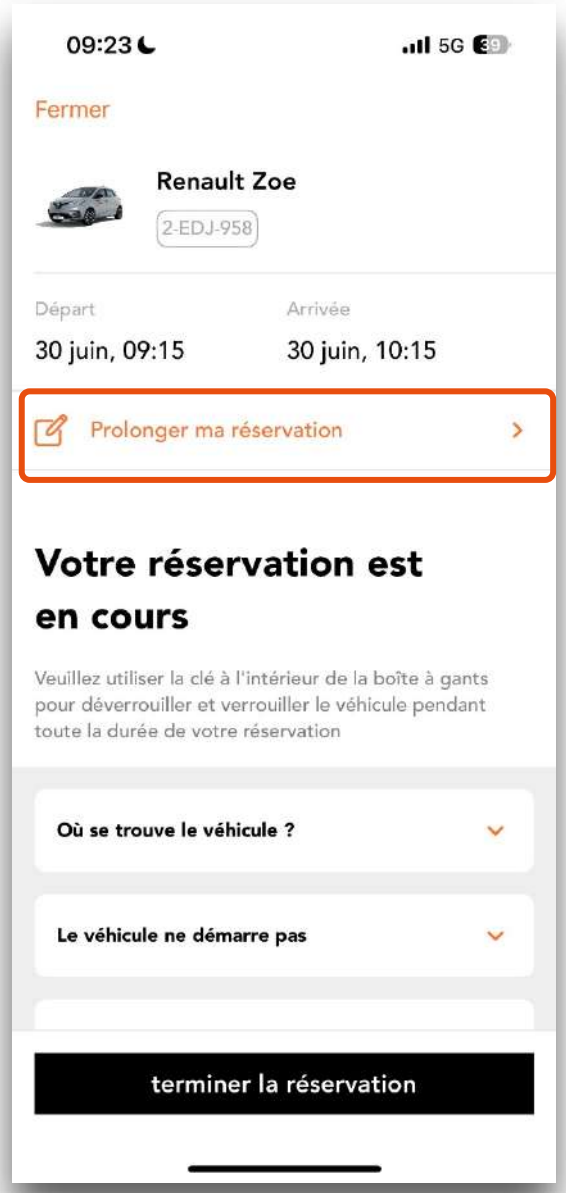
Où puis-je trouver mon autonomie ?

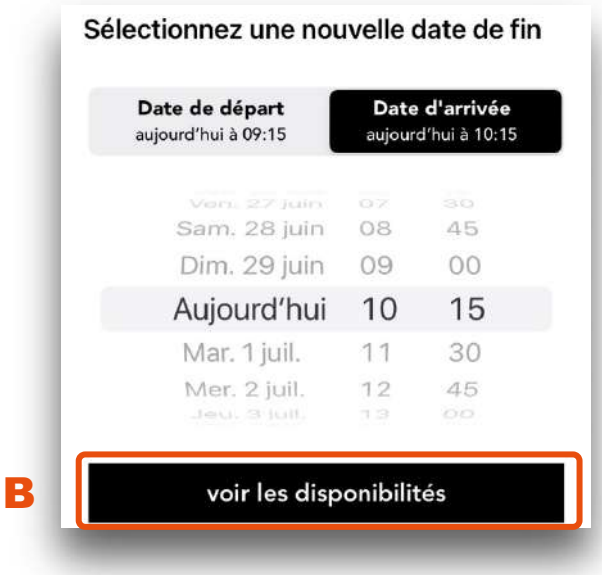
Vous pouvez voir votre autonomie restante au tableau de bord. **(A)** Un pourcentage est affiché pour indiquer le niveau de charge de votre batterie et le nombre de kilomètres que vous pouvez encore parcourir avec elle.

Confidential C

Prolonger la réservation

Vous ne pouvez pas arriver à l'heure à votre emplacement ? Alors, renouvelez immédiatement votre réservation via l'application **Mobilize** Share app. De cette façon, vous évitez les suppléments pour les retours tardifs. Pour prolonger, clique sur le lien « Prolonger ma réservation » **(A)** en haut de l'écran de ta réservation, indique la nouvelle heure de fin souhaitée, puis appuie sur « voir les disponibilité » **(B)**.





Si une prolongation est possible, confirmez la modification. Dans le cas contraire, contactez immédiatement notre helpdesk (voir au dos de ce livret d'information). Il est possible que le véhicule ait déjà été réservé juste après votre trajet

Attention: le respect du planning est essentiel au bon fonctionnement de notre service. Si le planning est compromis, nous comptons sur vous pour nous en informer immédiatement.

Attention : Toute prolongation devra être immédiatement payé. Veillez à disposer d'un solde suffisant sur votre carte de paiement.

Confidential C

Recharge en cours de route



Nos voitures partagées électriques doivent être rechargées après chaque réservation à la borne prévue à cet effet, située à chaque emplacement. Ces bornes sont toujours compatibles avec **la carte de recharge Chargemap**, disponible dans le véhicule. (Mode d'emploi : voir chapitre suivant « Recharger la batterie »)

Dans certains cas exceptionnels, il est peut-être nécessaire de recharger la batterie en cours de route ou à destination. Les frais d'énergie liés à la recharge du véhicule, y compris lors d'une recharge en route ou à destination, sont inclus dans le tarif au kilomètre de nos voitures partagées, à condition que :

- la carte de recharge fournie avec le véhicule soit utilisée.
- la recharge soit effectuée sur une borne de recharge AC accessible au public (voir explication à la page suivante).

Attention: Tous les frais autres que les coûts d'énergie décrits ci-dessus et payés avec notre carte de recharge peuvent être facturés en supplément. Cela concerne notamment le tarif de rotation (le coût lié au temps pendant lequel la voiture reste branchée après la fin de la recharge) ainsi que tous les frais (y compris les frais d'énergie) liés à la recharge rapide en courant continu (DC), sauf accord préalable de notre part.

Pour savoir sur quelles bornes vous pouvez utiliser notre **carte Chargemap**, il suffit de télécharger **l'application Chargemap** (disponible pour iOS et Android). Sur la carte, vous pouvez voir pour chaque point de recharge publique:

- si la carte Chargemap est acceptée
- quelle est la vitesse de recharge (puissance en kW)
- si une prise est disponible



Pour plus de détails, vous pouvez appuyer sur « Légende » en bas de l'application Chargemap.

Bien que l'application fournisse des informations sur les différentes caractéristiques des bornes de recharge, certains empêchements sur place ne peuvent jamais être totalement exclus. Nous vous recommandons donc de privilégier les bornes appartenant aux plus grands réseaux publics de notre pays, comme Allego, Engie et TotalEnergies. Il est également utile d'appliquer un filtre dans l'application Chargemap : sélectionnez le connecteur **« Type 2 »** pour les bornes AC et **« Combo CCS EU »** pour les bornes DC.

Nous distinguons deux types de bornes de recharge :



- **Les bornes AC** avec prise **« Type 2 »** se trouvent le long de la voie publique dans la plupart des villes et communes. **Tous les véhicules partagés peuvent se recharger sur ces bornes AC** à l'aide du câble utilisé également pour la recharge sur l'emplacement de stationnement. Sur le véhicule, seule la partie supérieure de la prise de recharge est utilisée.
- **Les bornes DC** avec prise **« Combo CCS EU »**, ou bornes de recharge rapide, se trouvent sur les parkings le long des autoroutes ou à d'autres endroits stratégiques. À ces bornes, le câble est fourni avec la borne. Pour s'y connecter, il faut ouvrir un petit clapet supplémentaire sur le véhicule, ce qui donne accès à la partie inférieure de la prise de recharge, permettant d'insérer toute la prise.



Attention : nos véhicules ne sont pas tous compatibles avec la recharge rapide (DC). De plus, les frais liés à la recharge rapide DC ne sont pas inclus dans le tarif au kilomètre et peuvent être facturés en supplément. **Astuce** : Sous la partie « Description du véhicule » dans l'application **Mobilize Share**, en plus de l'autonomie et du temps de charge sur les bornes AC, vous pouvez consulter des informations sur les options de recharge disponibles.

Le véhicule illustré dans l'illustration peut se recharger sur des bornes AC jusqu'à 22 kW, et est également compatible avec la recharge DC jusqu'à 50 kW.

Confidential C

Recharger la batterie







Pour pouvoir recharger la voiture, le véhicule doit être à l'arrêt et le contact éteint. Suivez ensuite les étapes ci-dessous :

1. Prenez la carte de recharge qui est situé dans la boîte à gants (ou dans le compartiment de rangement sous l'accoudoir central), puis sortez le câble de recharge du coffre du véhicule.
2. Ouvrez la trappe de recharge. Si nécessaire, consultez la fiche véhicule concerné pour plus de détails.
3. Branchez la prise la plus épaisse du câble sur le véhicule. Le témoin lumineux situé au-dessus de la prise côté voiture clignote. Après avoir entendu un clic, vérifiez que le câble est bien fixé. Contrôlez le verrouillage en tirant doucement sur la poignée.
4. Activez la session de recharge en posant la **carte de recharge** contre l'emplacement prévu à cet effet **(6)** sur la borne, jusqu'à ce que vous entendez un signal sonore. Le voyant vert de la borne commencera alors à clignoter.
5. Attendez environ cinq secondes, puis insérez l'autre prise (la plus fine) du câble dans la **borne de recharge**. Le voyant lumineux sur la borne s'allumera en **BLEU** après maximum dix secondes si la session de recharge a bien démarré.

Attention : si la borne de recharge est équipée d'un écran, suivez **exactement** les instructions qui y sont affichées, et non la procédure générale décrite dans ce guide.

Faire le plein

Le carburant est inclus dans le tarif au kilomètre, qui est automatiquement facturé à la fin de chaque réservation. Vous pourriez toutefois être amené à faire le plein pendant votre utilisation du véhicule. Pour ce faire, vous devez utiliser la carte de carburant qui se trouve dans le véhicule. La plupart de nos véhicules sont équipés d'une carte de carburant Fleetpass. Vous la trouverez au même endroit que la clé du véhicule et (pour les véhicules électriques) la carte de recharge.





Avec une carte carburant Fleetpass, vous pouvez faire le plein dans plus de 2 000 à 2 600 stations-service **en Belgique**. Il s'agit d'une carte multimarque acceptée par un grand nombre de marques connues et de stations-service indépendantes. La carte Fleetpass est notamment acceptée dans les stations-service suivantes : **Q8, Esso, Texaco, Avia, Gulf, Maes, …**



Pour savoir où se trouvent les stations-service où vous pouvez utiliser notre **carte carburant Fleetpass**, vous pourriez télécharger **l'application e-route** correspondante (disponible sur iOS ou Android). Sur une carte, vous pourrez localiser les stations-service compatibles situées près de chez vous ou sur votre itinéraire.

Attention : nous demandons à tous les utilisateurs de ne jamais restituer le véhicule avec un niveau de carburant inférieur à 25 %. Dans le cas contraire, vous pourriez être facturés des frais de ravitaillement.

Attention : si vous faites le plein, veillez à remplir complètement le réservoir.

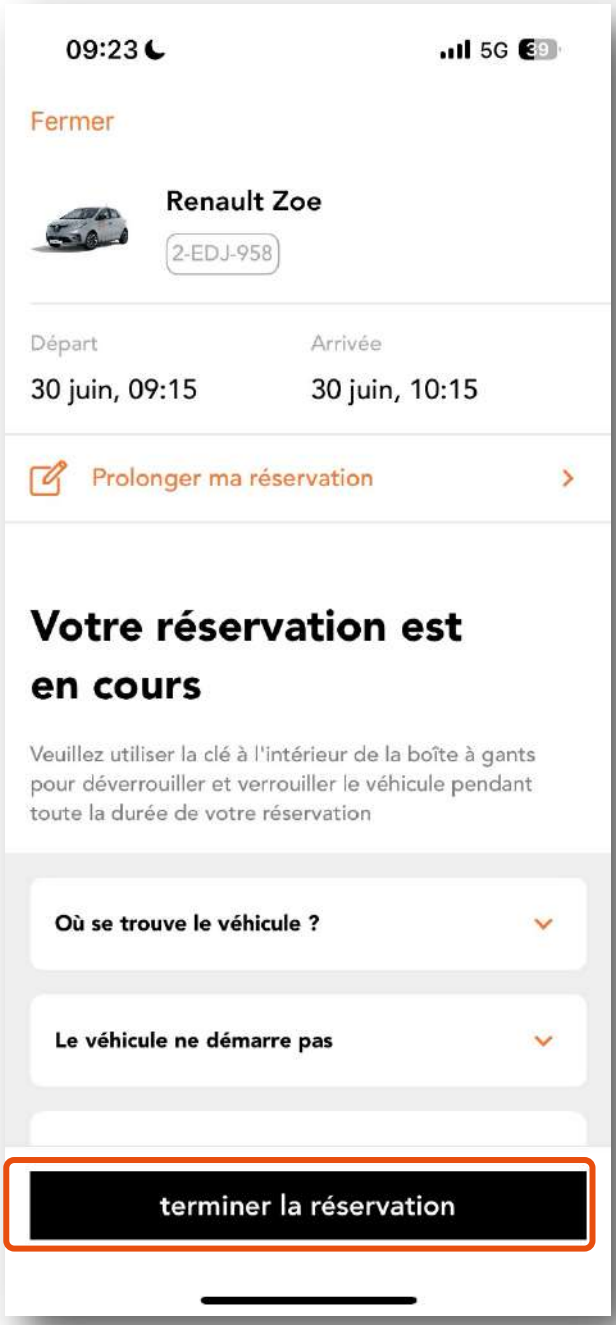
Attention : il est interdit d'utiliser la carte à d'autres fins que le plein du véhicule concerné.

Attention : les frais de carburant réglés par un autre moyen de paiement ne seront pas remboursés.

Confidential C

Terminer la réservation

Pour mettre fin à la réservation, vous devez garer le véhicule sur son emplacement d'origine. Ensuite, connectez le véhicule à la borne de recharge et assurez-vous que la batterie soit rechargée. Pour plus d'informations, voir le chapitre "Recharger la Batterie".



A

Dès que le véhicule est en train de se recharger, replacez la carte de recharge dans le support situé dans la boîte à gants (ou dans le compartiment de rangement sous l'accoudoir central). Remettez également la clé ou la carte de démarrage à sa place en insérant le **porte-clés** (le porte-clés avec le cercle blanc attaché à la clé ou carte) dans la fente large du module.

Pour terminer la réservation dans l'application **Mobilize** **Share**, appuyez sur le bouton "terminer la réservation" **(A)** en bas de l'écran.

Comme au début de la réservation, à la fin de la réservation, vous devez évaluer la **propreté** de la voiture partagée, enregistrer l'état du véhicule avec des **photos** et signaler tout **dégât**. La description exacte de ces étapes se trouve dans le chapitre "Débuter la réservation".

Confidential C

Une fois l'état du véhicule enregistré, l'application **Mobilize** **Share** affiche une **liste de contrôle** des paramètres que le système vérifie lui-même dans la voiture partagée.



La réservation ne peut pas être terminée si un ou plusieurs paramètres sont encore affichés en rouge:

- Le moteur est éteint.
- Le porte-clés se trouve dans l'appareil dans de la boîte à gants.
- La carte de recharge se trouve dans le module de la boîte à gants
- Les portes et les fenêtres sont fermées.
- Le câble de recharge est branché

Attention:
Ce contrôle automatique vérifie uniquement si le câble est branché. Il est donc important de vérifier vous-même que la lumière **bleue** est allumée derrière la trappe de recharge du véhicule pour être sur que la batterie est bien en train de se recharger. Merci de toujours vérifier cela avant de quitter le véhicule. Si ni le témoin lumineux du véhicule ni celui de la borne ne s'allument en **bleu**, contactez notre service d'assistance (coordonnées à la fin de ce guide d'information).

Tarifs

Nous n'avons **pas de frais d'inscription** **ni de frais d'abonnement**. On ne paie que pour la durée réservée et les kilomètres parcourus. Nos tarifs d'utilisation peuvent varier du modèle. Vous trouverez ci-dessous une sélection de notre gamme :



Voiture électrique urbaine

Durée: Tarif horaire: 4 € par heure *(OU 3,8€ pour ex Stapp.in)*

Pacquet: 29 € par 12 heures OU 45* € par 24 heures (*tarif PLUS 29€)

Distance: Tarif km: 0,27 € par km *(OU 0,32 € pour ex Stapp.in)*



Voiture urbaine hybride/essence

Durée: Tarif horaire: 4 € par heure *(OU 3,5€ pour ex Stapp.in)*

Pacquet: 29 € par 12 heures OU 45* € par 24 heures (*tarif PLUS 29€)

Distance: Tarif km: 0,30 € par km *(OU 0,35 € pour ex Stapp.in)*



Voiture familiale ou fourgonnette électrique

Durée: Tarif horaire: 4 € par heure *(OU 3,8€ pour ex Stapp.in)*

Pacquet: 29 € par 12 heures OU 45* € par 24 heures (*tarif PLUS 29€)

Distance: Tarif km: 0,30 € par km *(OU 0,35 € pour ex Stapp.in)*

Vous payez toujours la première heure dans son intégralité. Après cela, nous facturons par quart d'heure entamé. En outre, l'application choisira automatiquement le tarif le plus avantageux. Le tarif "PLUS" est destiné aux utilisateurs qui utilisent nos véhicules régulièrement et pour de courtes périodes, tout en respectant les autres utilisateurs du service. Les conditions d'accès sont les suivantes :

- Minimum 2 réservations par mois en moyenne
- 75 % des réservations ont une durée de moins de 12 heures
- Respect des autres utilisateurs : propreté de l'intérieur du véhicule, recharge du véhicule après chaque réservation, respect du planning, etc.

Confidential C

Garantie de paiement



A partir de 24 heures avant le début de chaque réservation, à titre de garantie de paiement, 100 € + le montant estimé de la location tel qu'indiqué dans l'application **Mobilize Share** au moment de la réservation, seront temporairement bloqués sur votre carte de paiement. Vous devez donc toujours avoir 250 € disponibles sur votre carte pour éviter tout problème. Si vous rencontrez toujours un problème de paiement, veuillez contacter votre banque.

Attention:

- Notre système procède au blocage du montant susmentionné sur votre carte de paiement, **24 heures avant le début de votre réservation**. Si le solde est insuffisant, votre réservation sera automatiquement annulée. Vous en serez informé par **e-mail et/ou SMS**, en fonction de vos paramètres de notification.
- La garantie de paiement n'a rien à voir avec la franchise de l'assurance. Cette franchise s'élève à 750 € (ou 1250 € si vous avez moins de 23 ans) et nous ne la réclamons qu'après coup, si nécessaire.

Confidential C

Les paramètres temporels

Veuillez noter : Les paramètres ci-dessous sont susceptibles d'être modifiés. Veuillez vérifier à tout moment les paramètres figurant dans les conditions générales.

Paramètres termporels		Explication/exemples
Unité de temps d'une réservation	5 min	Les heures de début et de fin de la réservation sont des multiples de 5 minutes. 10:05, 10:10, 10:15, 10:20, etc.
Durée minimale d'une réservation	15 min	Vous devez louer un véhicule pour au moins 15 minutes.
Durée maximale d'une réservation	72 heures	Par défaut, vous ne pouvez pas louer un véhicule pour plus de 72 h.
Temps minimum entre 2 réservations	15 min	Si vous avez réservé un véhicule de 10h00 à 11h00, la personne suivante pourra réserver ce véhicule à partir de 11h15.
Délai maximum pour les réservations futures	100 jours	Vous pouvez réserver votre voiture jusqu'à 100 jours à l'avance. Par exemple : Il est 15h00 le 15 avril, vous pouvez faire une réservation à partir de 13h00 le 24 juillet. Il n'y aura pas de véhicules disponibles pour le mois de juillet à 15h30.
Délai minimum pour une réservation ultérieure	0 min	Vous pouvez réserver votre voiture immédiatement. Par exemple : Il est 15 :11. Vous pouvez réserver une voiture à 15 :15. (L'unité de réservation est de 5 minutes).
Délai pour modifier l'heure de début de la réservation	10 min	Si vous avez planifié une réservation avec départ à 18 heures, vous pouvez avancer ou reporter l'heure de départ de la réservation jusqu'à 17h50, en fonction de la disponibilité du véhicule.
Limite de temps pour modifier l'heure de fin de la réservation	10 min	Si vous avez une réservation dont l'heure de fin est 19h00, vous pouvez reporter l'heure de fin de la réservation à 18h50, en fonction de la disponibilité du véhicule.
Délai pour annuler une réservation avant l'heure de départ	0 min	Si vous avez fait une réservation avec une heure de départ à 13h00, vous pouvez annuler la réservation jusqu'à 13h00.
Délai d'accès au véhicule avant la réservation	5 min	Si vous avez effectué une réservation avec une heure de départ à 7h00, vous aurez accès au véhicule à partir de 6h55, à condition que le véhicule soit disponible.
Délai pour l'annulation automatique de la réservation en cas d'absence	90 min	Exemple : Vous avez fait une réservation avec une heure de départ à 15h00. Cette réservation sera automatiquement annulée si vous n'avez pas débuté la réservation avant 16h30.
Réduction automatique de la réservation en cas de retour anticipé	NON	Si vous avez réservé un véhicule entre 10h00 et 18h00 et que vous le restituez à 15h00, la réservation est automatiquement clôturée à 15h00 (c'est-à-dire que le véhicule est à nouveau disponible dans le système de réservation et la location est facturée pour toute la durée de la réservation).
Prolongation automatique de la réservation en cas de retard	NON	Si vous rendez le véhicule en retard, votre réservation ne sera pas automatiquement renouvelée.
Frais pour ne pas commencer une réservation	OUI	Si vous avez réservé un véhicule et que la réservation est automatiquement annulée, vous devez payer des frais.

Confidential C

Assurance

Responsabilité Civile

Dans la mesure où vous respectez les obligations et conditions de nos conditions générales d'utilisation et les obligations du code de la route lors de l'utilisation de nos voitures partagées, vous bénéficiez de l'assurance responsabilité civile que nous avons souscrite conformément à la loi.

Notre assureur a cependant le droit de vous demander un remboursement de l'indemnité versée aux parties lésées dans les cas mentionnés dans nos Conditions Générales d'Utilisation. Voici quelques (mais pas tous) de ces cas :

- Cas de dommages causés intentionellement
- Dommages causés en état d'ivresse ou sous l'influence de substances autres que les boissons alcoolisées
- Dommages survenus lors de la participation à une course ou à une compétition similaire
- Dommages survenus alors que vous ne répondiez pas aux conditions légales et réglementaires locales pour conduire le véhicule, ou si votre droit de conduire en Belgique vous avait été retiré.

Assurance omnium

Nos véhicules sont couverts par une assurance omnium. Pour tout dommage au véhicule dont vous êtes tenu responsable selon nos Conditions Générales d'Utilisation, ainsi qu'en cas de vol ou tentative de vol, votre franchise s'élève à **750 €** par incident (**1 250 €** si vous avez moins de 23 ans). Ce montant représente la contribution maximale que nous pouvons vous réclamer pour réparer et/ou remplacer le véhicule.

Si le coût des réparations est inférieur à la franchise, vous serez facturé à hauteur du montant réel des réparations. Cette couverture omnium n'est valable que si vous respectez toutes les dispositions de nos Conditions Générales d'Utilisation et que vous ne tombez pas sous les exclusions prévues à l'article 8.2.2, telles que l'intoxication à l'alcool ou aux drogues, ou une utilisation inappropriée du véhicule.

Confidential C

Accident

Tout accident ou incident impliquant un véhicule doit être signalé immédiatement. Contactez toujours **d'abord notre helpdesk** (voir au dos de ce dossier d'information).
En cas de **blessure corporelle, informez** la police et les services d'urgence (appelez le 112).
Assurez-vous que les services d'urgence sont informés qu'un **véhicule électrique** est impliqué.

Que faire ?

1. Mettez-vous en toute sécurité sur le côté de la route et allumez vos feux de détresse.
2. Sortez prudemment et portez votre gilet fluorescent
3. Installez votre triangle de signalisation à au moins 30 mètres sur une route normale et à 100 mètres sur une autoroute.
4. Y a-t-il d'autres voitures impliquées ? Prenez une photo de la plaque d'immatriculation et des photos des circonstances de l'accident. Envoyez-les par e-mail à **notre helpdesk** (voir au dos de ce dossier d'information).
5. Remplissez correctement le constat d'accident européen. Faites-le avec les conducteurs impliqués ou seul si vous êtes la seule personne impliquée dans l'accident.
   - Prenez le temps de noter toutes les informations demandées.
   - Faites un croquis minutieux de l'accident. Déterminez la trajectoire et l'emplacement des voitures au moment de la collision, indiquez le sens de la marche des voitures au moment de la collision à l'aide de flèches, énumérez les panneaux de signalisation et écrivez les noms de rue et les numéros de maison.
   - Si un autre conducteur impliqué fait le croquis, vérifiez-le soigneusement et ne signez que si vous êtes d'accord. Si vous n'êtes PAS d'accord, veuillez le mentionner dans les commentaires ou sur le sketch.
6. Appelez le **numéro d'urgence 101** et laissez la police vous aider en cas de discussion sur les circonstances de l'accident, si l'autre partie est ivre ou si elle commet un délit de fuite.
7. Veuillez nous remettre le formulaire de déclaration d'accident dans les 24 heures suivant l'accident. À défaut, vous risquez de perdre votre franchise et de devoir prendre en charge l'intégralité des dommages.

Confidential C

Service de dépannage

Tous les véhicules de notre flotte sont couverts par un service de dépannage valable en Belgique, Pay-Bas et au Luxembourg.

En cas de panne, contactez toujours **en premier lieu notre helpdesk** (voir au dos de ce dossier d'information). Ils peuvent ainsi assurer le suivi. Scannez le code QR ci-dessous ou cliquez sur le lien https://vab.be/fr/en-panne/ pour déposer votre demande d'aide d'assistance :



Suivez ces 5 étapes simples :

1. Assurez-vous que vous et votre véhicule êtes en sécurité. Précisez également si vous vous trouvez à l'étranger ou sur l'autoroute.
2. Saisissez les informations relatives à votre plaque d'immatriculation.
3. Décrivez la nature de la panne.
4. Vérifiez vos coordonnées géographiques (via la géolocalisation).
5. Vérifiez encore une fois vos coordonnées.

C'est fait ! Votre dossier est immédiatement attribué à un dépanneur VAB, et vous serez tenu informé par SMS. Si nécessaire, mentionnez le numéro de police 66624842.

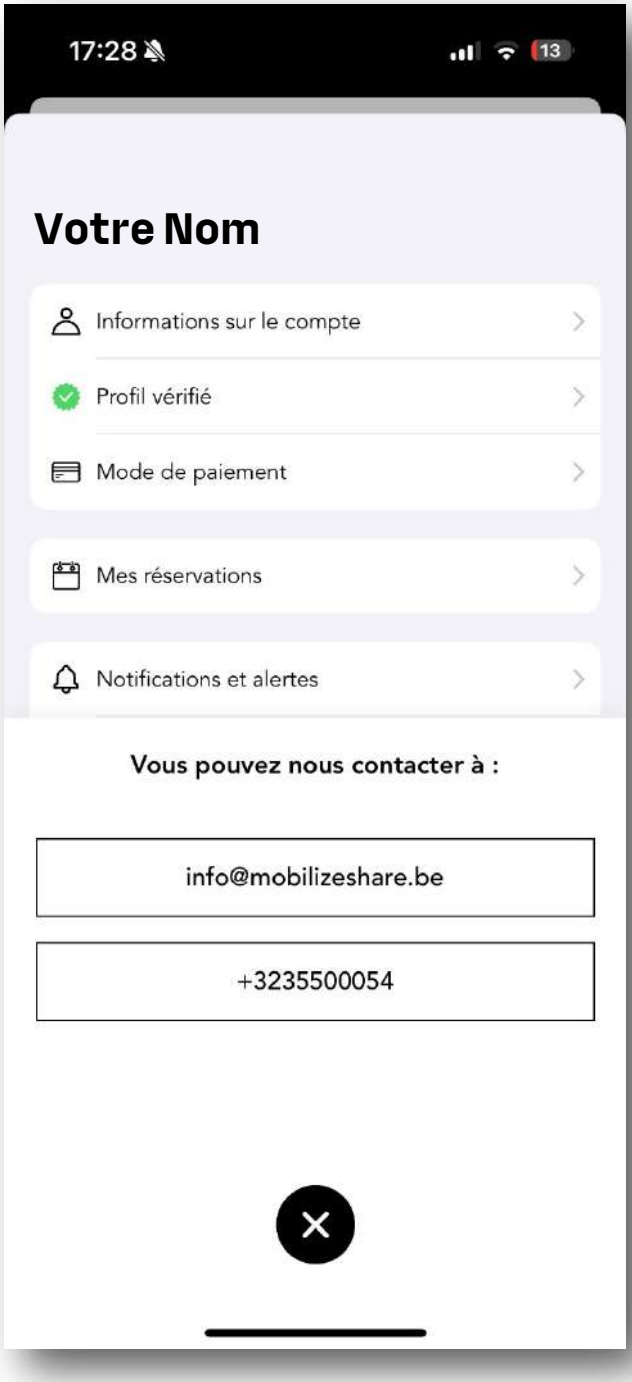
Tous les types de pannes sont couverts, y compris les pannes mécaniques, électriques, électroniques, les pneus, les batteries déchargées, les accidents, les vols, les accidents auto-infligés (par exemple, la perte des clés).

Nos dépanneurs s'attachent en priorité à réparer le véhicule sur place. Si la réparation sur place n'est pas possible, vous devrez faire remorquer le véhicule vers le lieu de remorquage indiqué dans la description du véhicule, et nous veillerons à ce que vous et vos passagers puissiez rentrer chez vous.

Confidential C

Contacter le helpdesk

Vous avez **besoin d'aide** pour votre réservation ou pour l'utilisation d'une de nos voitures, ou vous avez simplement une question? N'hésitez pas à contacter notre **helpdesk** !



Consultez toutes les informations sur notre site national de **Mobilize Share**, où vous pouvez également accéder à la page de **notre partenaire local dans votre région.**

Vous êtes evidemment le bienvenu dans l'un de nos agences. Consultez nos agences sur la page web de **notre partenaire local dans votre région.**

Vous avez une question, remarque ou des informations concernant un dossier en cours ? Envoyez-nous un **mail** via info@mobilizeshare.be

Pour un retour bref et **non urgent** sur votre réservation (à venir ou passée), envoyez-nous un message **WhatsApp** au **0471/27 13 09**. Les **appels audio** ne sont pas pris en charge.

Besoin d'aide **urgente** ? **Appelez** notre helpdesk 24/7 au **03/55 000 54.**