INFOMAP



Gebruikshandleiding

MOBILIZE
SHARE
24/7 CAR SHARING

v3.0

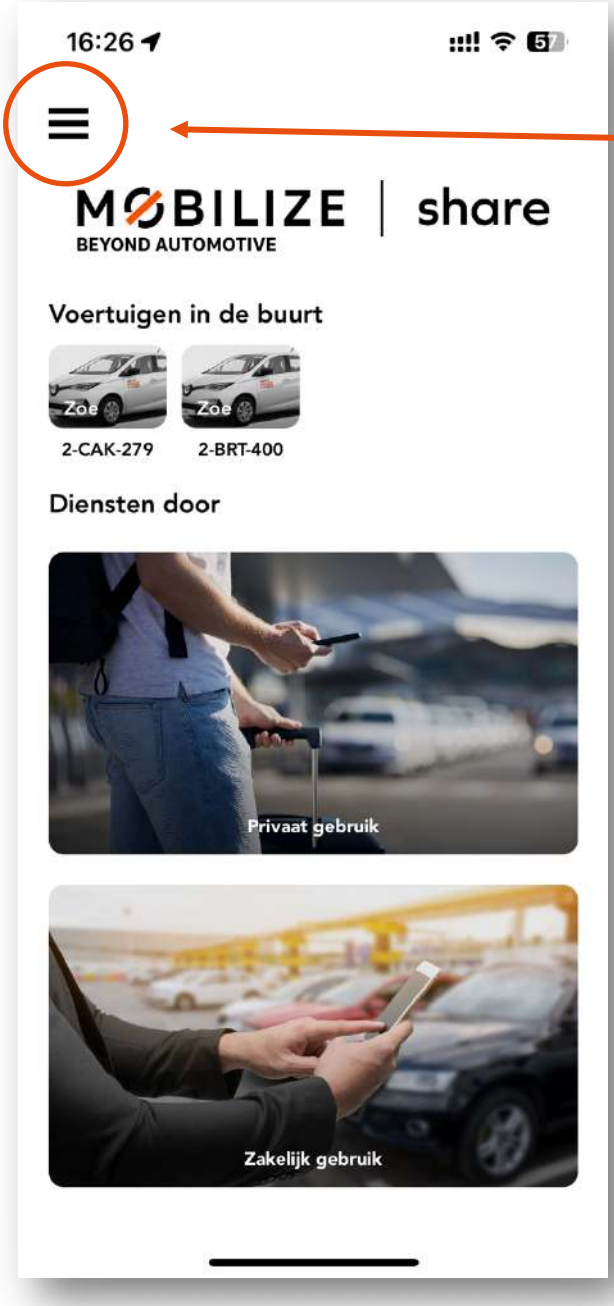
Beste gebruiker,

Bedankt om te kiezen voor onze autodeeldienst. In deze infomap bezorgen we je een volledig overzicht van alle stappen en praktische richtlijnen die nuttig zijn bij het gebruik van onze deelwagens.

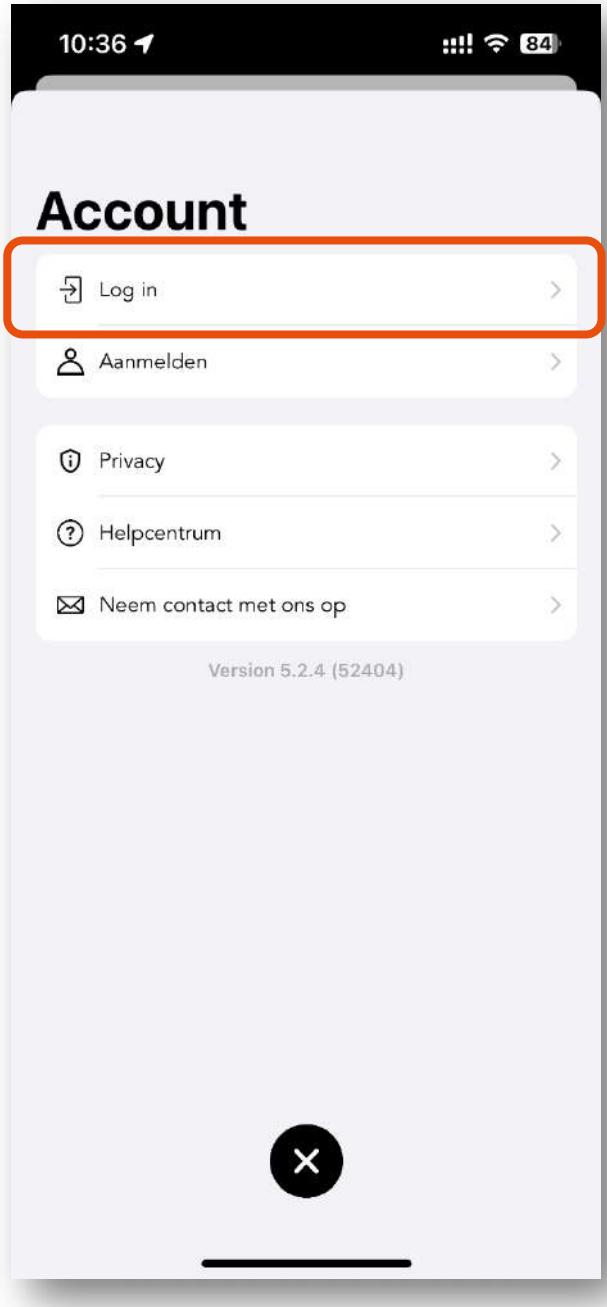
Inhoudsopgave

LOGIN EN HOOFDMENU APP 3
EEN DEELWAGEN RESERVEREN 4
DE RESERVATIE BEWERKEN 8
DE RESERVATIE ANNULEREN 9
DE RESERVATIE STARTEN 10
DE DEELWAGEN ONTGRENDELEN 11
DE LAADKABEL MEENEMEN 15
ELEKTRISCH RIJDEN 16
HOE VER KAN IKRIJDEN? 17
DE RESERVATIE VERLENGEN 18
ONDERWEG BIJLADEN 19
DE BATTERIJ OPLADEN 21
HET VOERTUIG TANKEN 22
DE RESERVATIE BEËINDIGEN 23
TARIEVEN 25
BETAALGARANTIE 26
DE TIJDSPARAMETERS 27
VERZEKERING 28
ONGEVAL 29
PECHVERHELPING 30
DE HELPDESK CONTACTEREN 31

Login en Hoofdmenu app



HOOFDMENU

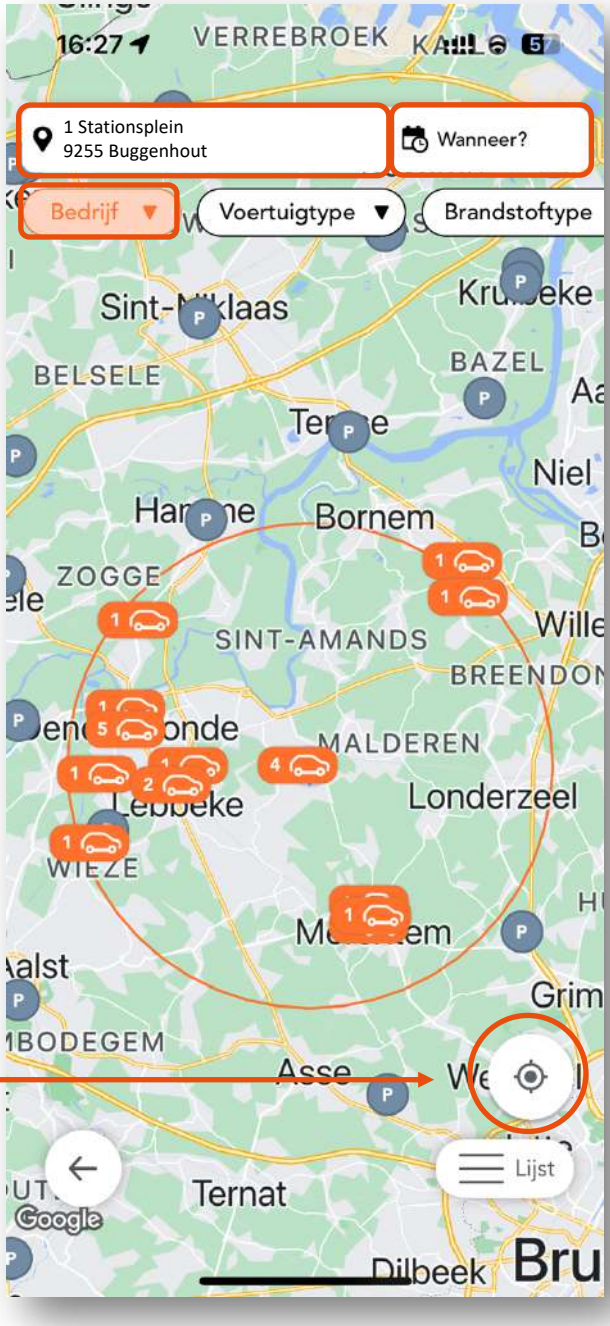


Naast de app is ons platform ook beschikbaar via een webbrowser op een computer. Je kan daar je profiel beheren alsook reservaties maken, bewerken of annuleren. Surf daarvoor naar de pagina web.mobilizeshare.be en log in met dezelfde gegevens als die voor de **Mobilize Share** app.

Een deelwagen reserveren

Wens je graag één van onze deelwagens te reserveren? Volg dan onderstaande stappen.

1. Bij het plannen van de rit selecteer je het **type gebruik**, de **locatie** en het **tijdstip**.

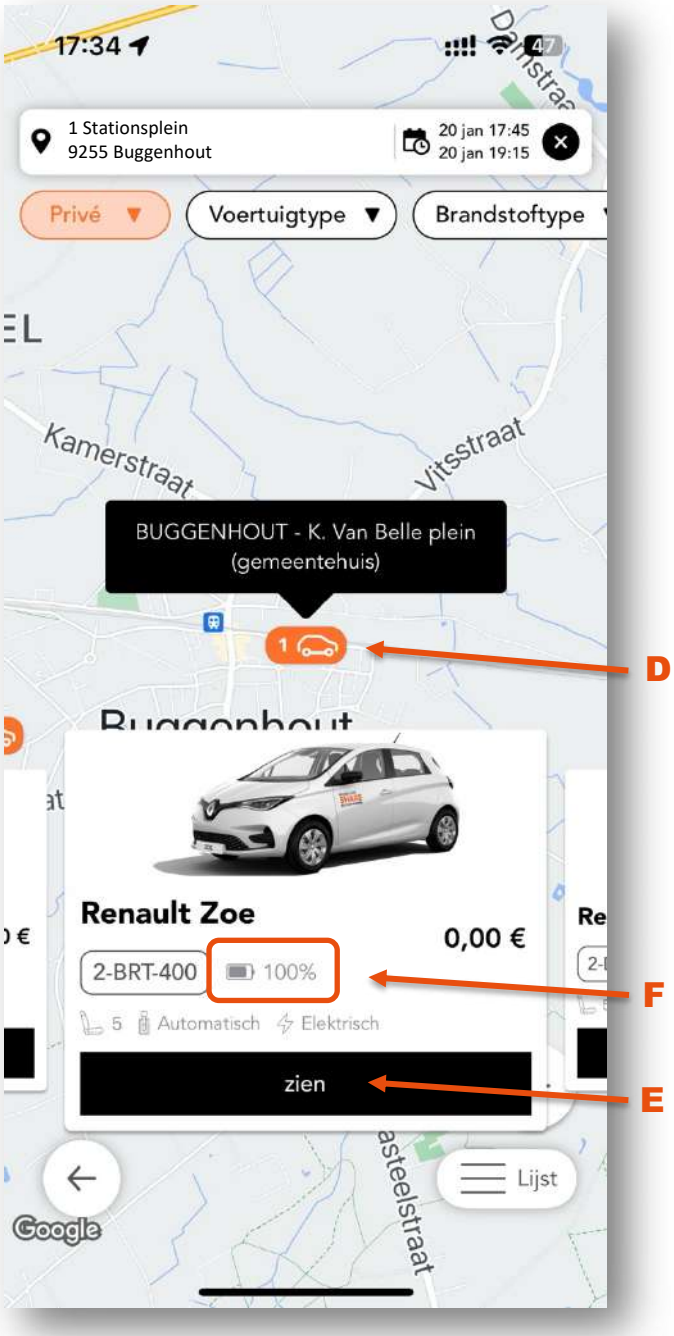


B →
A →
C ←
D →

- Keuze van het type gebruik **(A)**
  Privé: voor eigen gebruik
  Bedrijf: indien je kan genieten van contractuele afspraken voor medewerkers van gemeenten en bedrijven
- Centreer de kaart rond je positie door op de cirkel **(D)** te drukken
- Keuze van de **locatie** van waaruit men met een voertuig wenst te vertrekken. **(B)** Eén van de voorgestelde plaatsen is "jouw locatie".
- Keuze van de **periode** waarin men het voertuig wenst te gebruiken **(C)**: Datum en uur van verwachte **vertrek** en **aankomst**.

Staanplaatsen waar er in de geselecteerde periode geen voertuigen beschikbaar zijn die beantwoorden aan de opgegeven criteria, worden aangeduid met een grijze cirkel.

2. Kies je **voertuig** uit de voorgestelde lijst.



Let in je keuze vooral op het voertuigtype en de staanplaats.

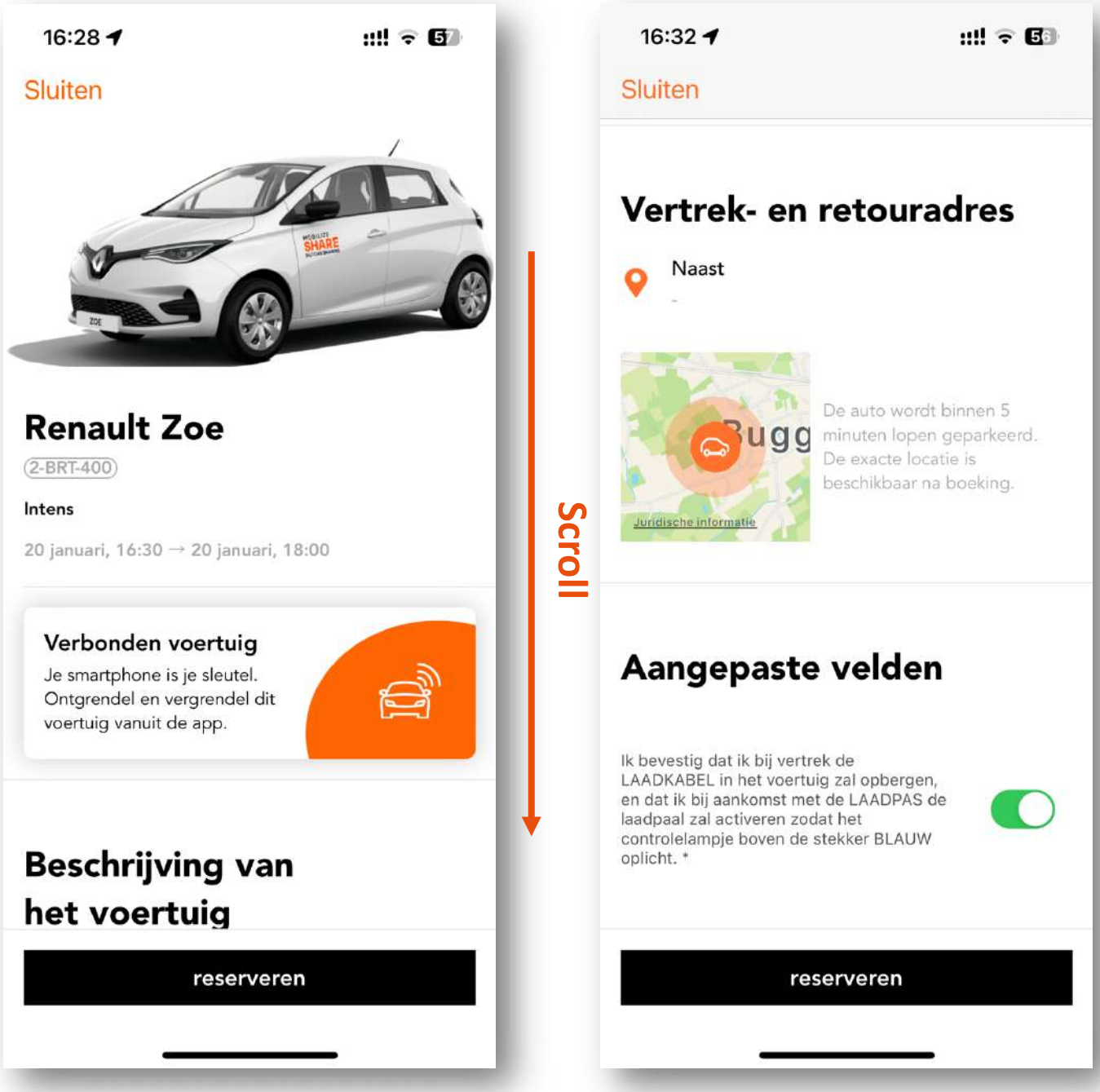
De exacte locatie van de staanplaats wordt weergegeven wanneer je drukt op het oranje pictogram **(D)**.

De weergegeven prijs is gebaseerd op de gekozen gebruiksduur, waarbij geen rekening gehouden wordt met de kilometerkost (zie hoofdstuk "Tarieven").

Maak een keuze uit de beschikbare **voertuigen** en **staanplaatsen** door te drukken op de knop "zien" **(E)**

Merk op dat je tijdens het kiezen van een deelwagen ook steeds de actuele **batterijcapaciteit (F)** kan zien. Dit is handig wanneer je last-minute een deelwagen zoekt. Je kan dit echter ook gebruiken om de batterijcapaciteit van de deelwagen die je gereserveerd hebt te checken vlak voor je de reservatie start. Moest de batterijcapaciteit door omstandigheden niet voldoende zijn voor je beoogde gebruik, dan kan je tijdig de helpdesk contacteren om te zoeken naar een oplossing.

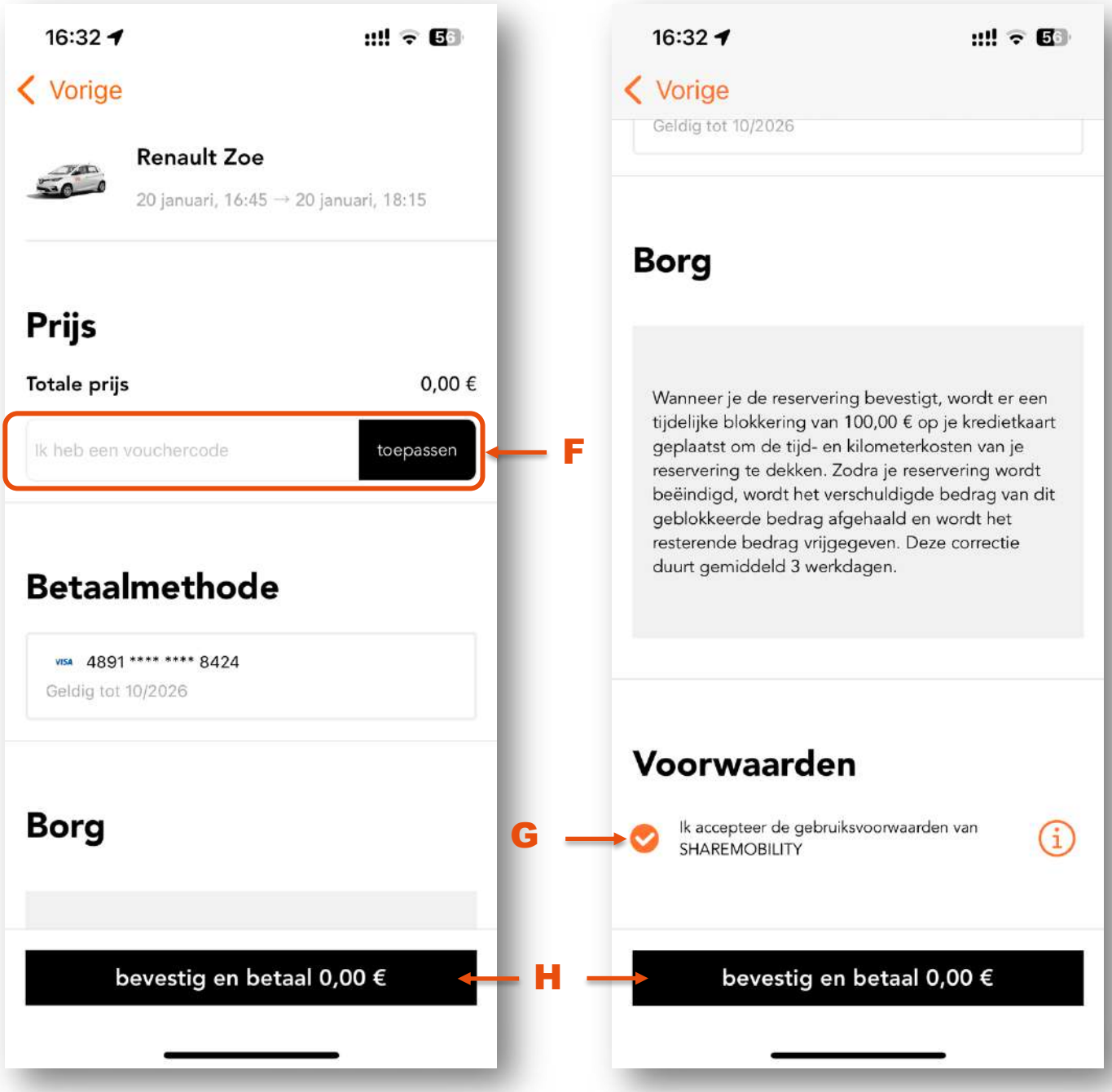
3. Bekijk de details van het **voertuig** en de **reservatie** en druk op **Reserveren**.



Opmerkingen:

- 24u vóór het begin van je reservatie wordt op je betaalkaart een bedrag gereserveerd van €100 + de geschatte kostprijs van de reservatie zoals weergegeven wordt tijdens het reserveren. Zorg er dus voor dat er **voldoende saldo** op jouw betaalkaart beschikbaar is.
- Bij een te laag saldo zal de reservatie **automatisch (en gratis) geannuleerd** worden. Zuiver in dat geval het saldo van je betaalkaart aan en maak een nieuwe reservatie.
- Je dient tevens te bevestigen dat je weet dat je de **laadkabel bij vertrek mee moet nemen** en dat de laadsessie moet gestart worden **met de laadpas tot het lampje blauw oplicht**.

4. Aanvaard de **Algemene Voorwaarden** en bevestig de reservatie

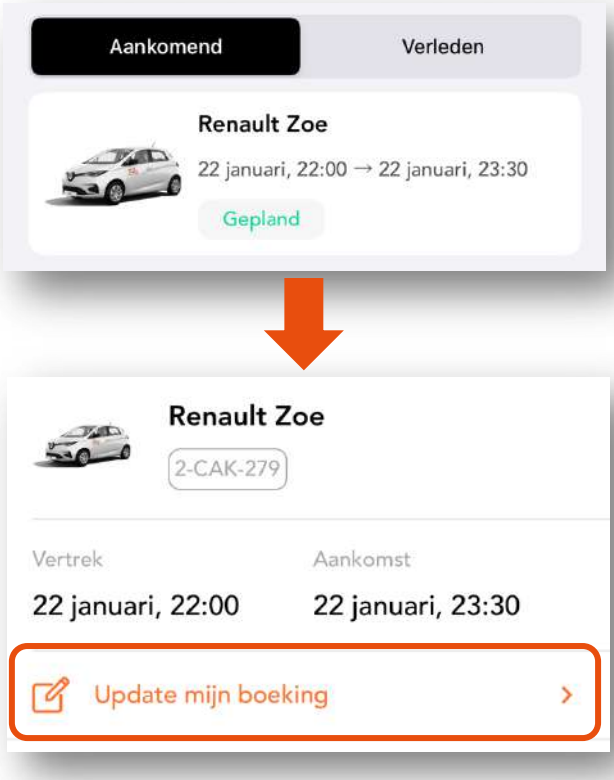


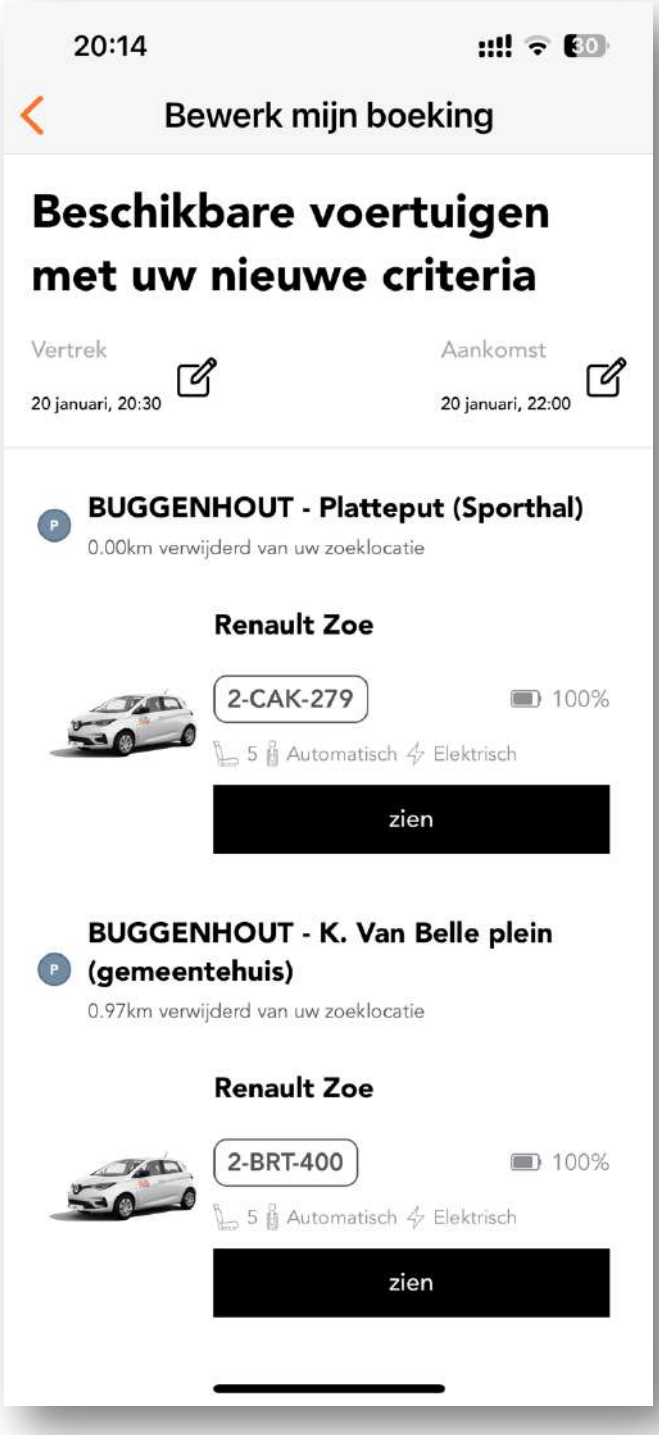
Opmerkingen:

- Indien je beschikt over een **vouchercode**, kan je die in het vakje **(F)** invoeren.
- Alvorens de reservatie te bevestigen, dien je de **algemene voorwaarden** te aanvaarden **(G)**

De reservatie bewerken

Druk in het hoofdmenu op de knop **“Uw boekingen”** en druk op de reservatie die je wenst te bewerken uit de weergegeven lijst. Wat er nog precies gewijzigd kan worden aan de reservatie, hangt af van de nog resterende tijd vóór het geplande begin van de reservatie.

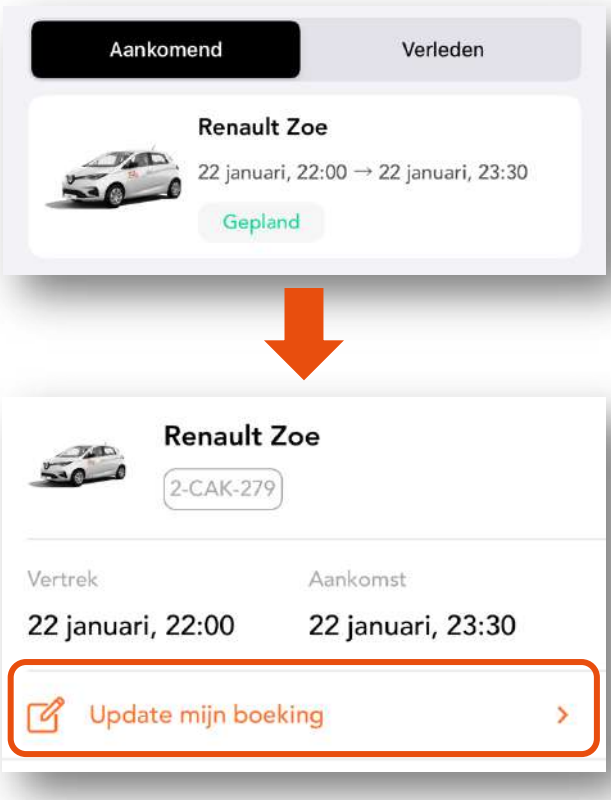




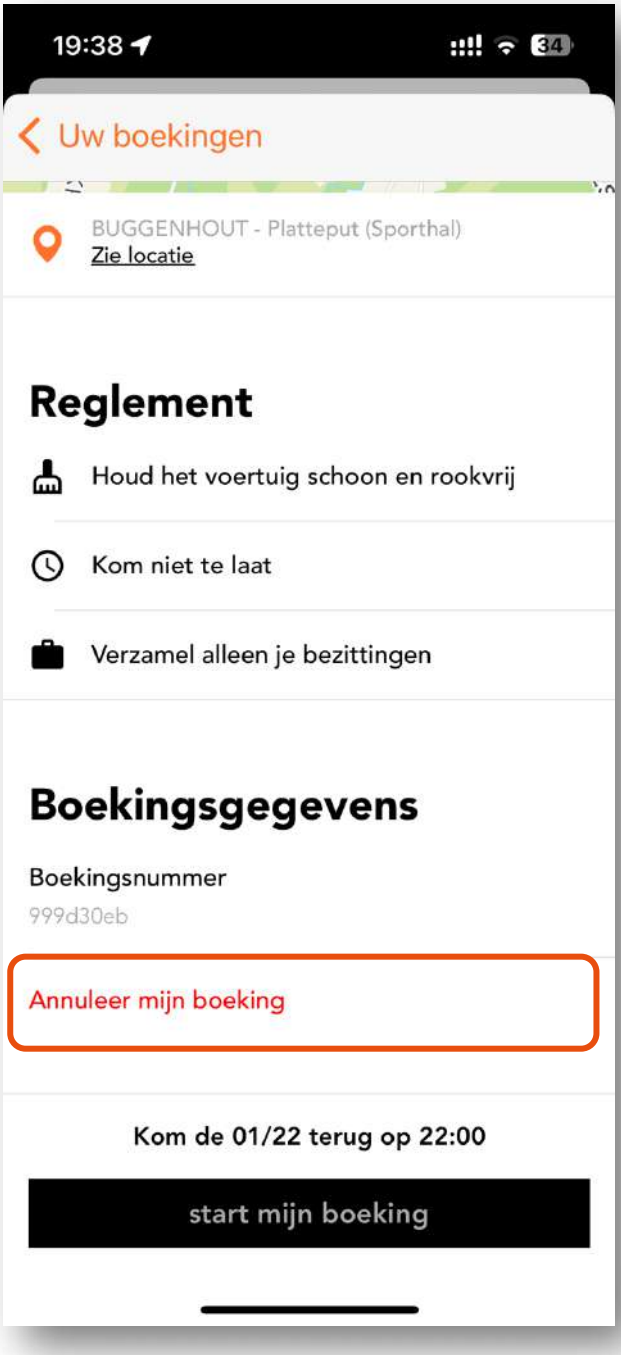
Tot 10 minuten vóór het vertrek kan de reservatie nog **gewijzigd** worden. Druk daarvoor op “Update mijn boeking” **(A).** Na het invoeren van het nieuwe begin en/of einde van je reservatie, krijg je alle beschikbare voertuigen te zien **uit de gemeente** waarbinnen je geboekt hebt. Indien het initieel gekozen voertuig nog beschikbaar is tijdens de nieuwe periode, dan zal die opnieuw selecteerbaar zijn in de voorgestelde lijst. Druk op de knop **“zien”** en bevestig om je wijzigingen definitief door te voeren. Controleer steeds via de lijst in “Uw boekingen” of de gewenste aanpassingen correct in acht genomen werden.

De reservatie annuleren

Druk in het hoofdmenu op de knop **"Uw boekingen"** en druk op de reservatie die je wenst te annuleren uit de weergegeven lijst. Druk daarna op "Update mijn boeking" **(A),** scroll naar beneden en druk vervolgens op "Annuleer mijn boeking" **(B)**



Scroll

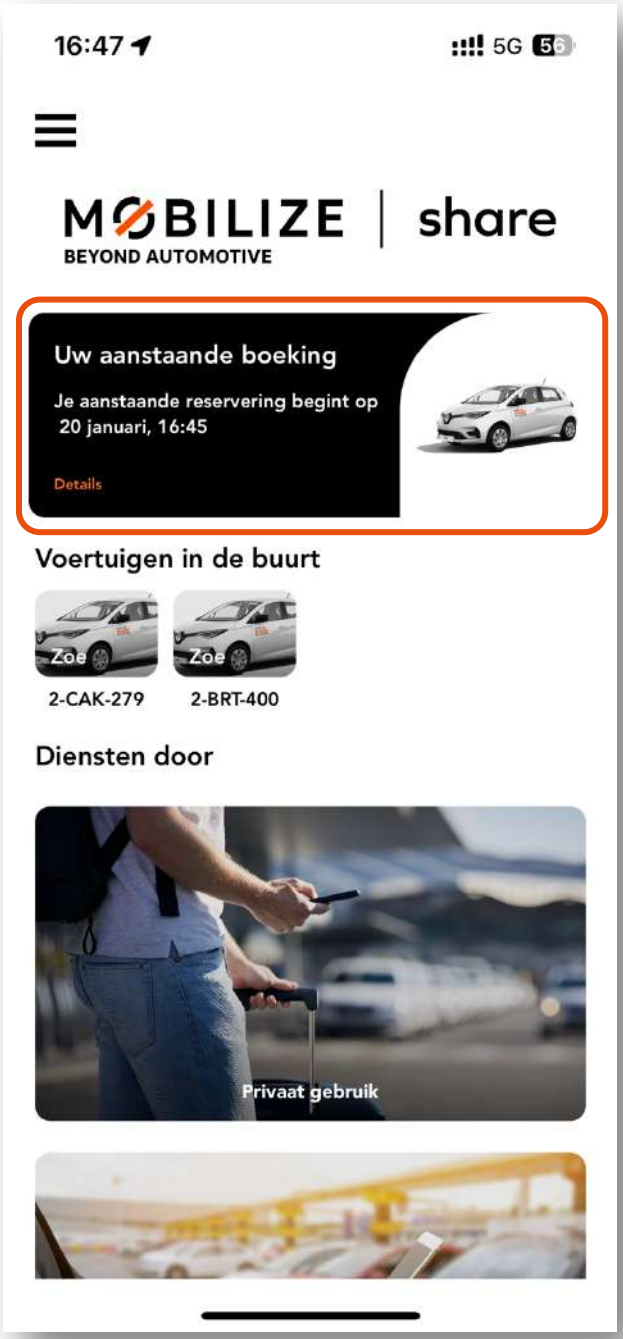


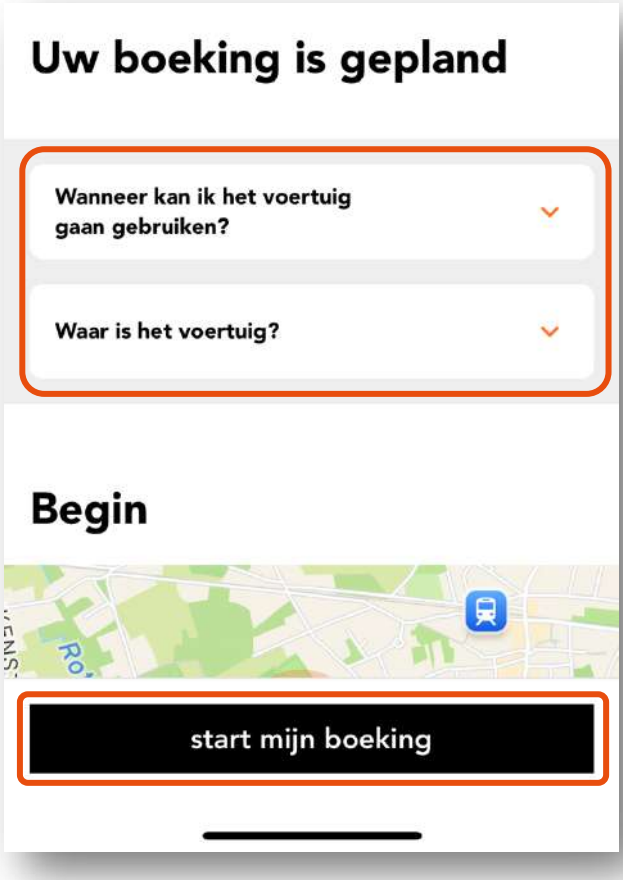
Tot vlak vóór het vertrek kan de reservatie nog **geannuleerd** worden, daarna zal dit automatisch gebeuren, 90 minuten na het geplande vertrek. Een reservering kan tot 6 uur vóór het geplande vertrek **kosteloos** worden geannuleerd. Tussen 6 en 1 uur voor het geplande vertrek wordt **25%** van de reserveringstijd in rekening gebracht, en vanaf het laatste uur bedraagt dat **50%**.

Voorbeeld: De annulatie van een reservering van één uur (kostprijs reserveringstijd = 3,99€), ongeveer 2u vóór vertrek kost 25% x 3,99€ = 0,99€.

De reservatie starten

Op het beginscherm in de app staat er bovenaan het scherm een rechtstreekse link naar je eerstvolgende reservatie. Klik op deze link **(A)** om de reservatie te openen. Iets vóór de begintijd van de reservatie (zie "Tijdsparameters") wordt de knop "Start mijn boeking" **(B)** actief. Zorg ervoor dat je smartphone verbonden is met het **internet** en druk binnen de 90 minuten na de geplande begintijd van je reservatie op deze knop **(B)** om de reservatie te beginnen. Indien je niet binnen de 90 minuten je reservatie start, gaan we ervan uit dat je het voertuig niet nodig hebt, en wordt de reservatie automatisch geannuleerd volgens de geldende annulatievoorwaarden. Om je reservatie te starten hoef je niet nabij de deelwagen te staan.

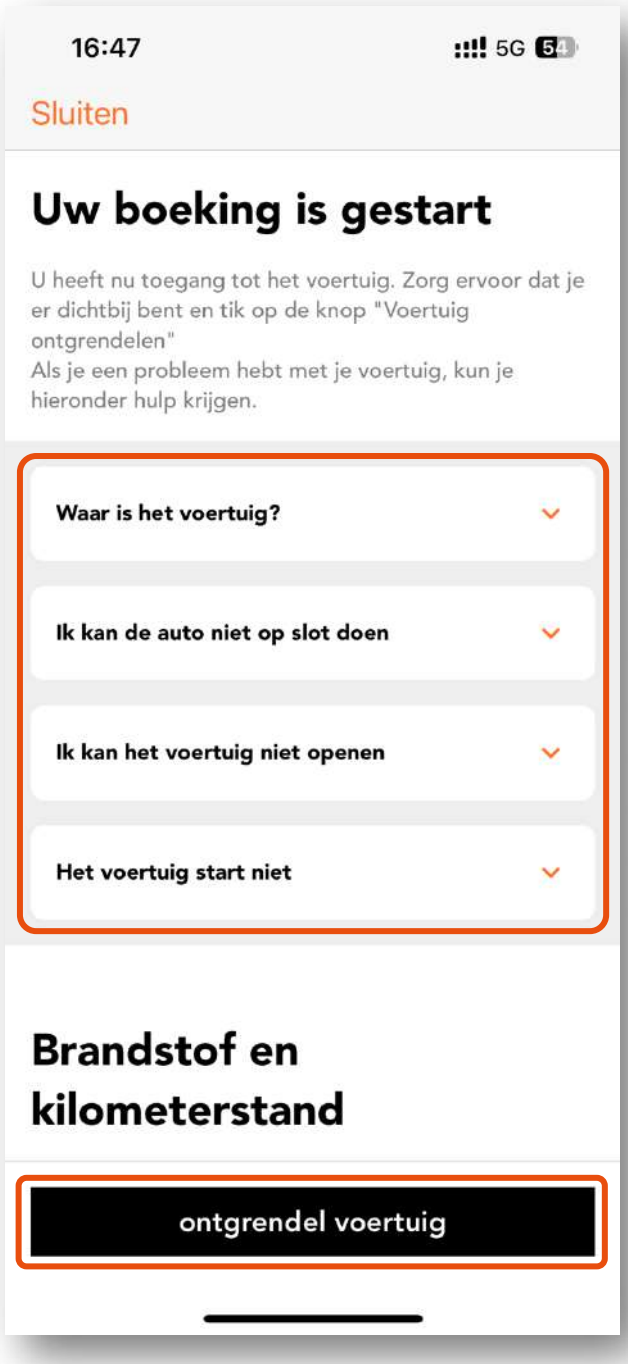




Het reservatiescherm biedt je tevens rechtstreeks toegang tot enkele relevante vragen **(C)** in dat stadium, zoals de actuele locatie van het voertuig op dat ogenblik.

De deelwagen ontgrendelen

Na het starten van de reservatie verandert de status in de app van "Uw boeking is gepland" naar "Uw boeking is gestart". Onderaan het scherm verschijnt de knop "ontgrendel voertuig" **(A)**.



Alvorens je de deuren kan ontgrendelen, zorg je ervoor dat de **Bluetooth** verbinding van je smartphone actief is en dat je je binnen een straal van **drie meter** van de auto bevindt. Druk daarna op de knop "ontgrendel voertuig" **(A)**.

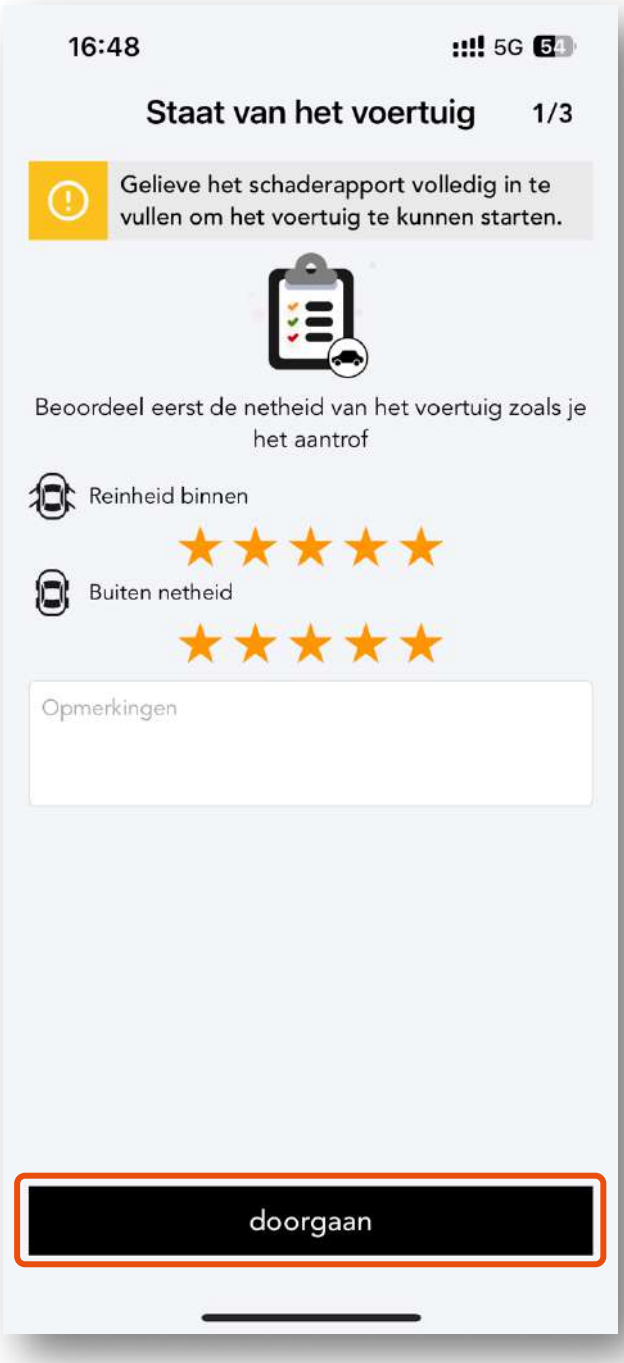
Het reservatiescherm biedt je opnieuw rechtstreeks toegang tot enkele relevante vragen **(B)** in dat stadium.

TIP: Ben je op de voorziene locatie maar vind je de deelwagen niet? Zoek dan zijn geografische positie via de link **"Waar is het voertuig?"** of neem contact op met onze **24/7 helpdesk.**

Opgelet: Na het ontgrendelen van de deuren heb je toegang tot het voertuig, maar kan je de motor nog niet activeren. Deze blijft vergrendeld tot de 3 controlestappen werden uitgevoerd, begeleid door de app.

1. Beoordeel de **netheid** van de deelwagen

Geef door middel van het aantal sterren weer hoe tevreden je bent over de **netheid** van de deelwagen, zowel voor de binnen- als voor de buitenkant. Twijfel niet een opmerking te schrijven indien ons dat kan helpen om goed in te schatten hoe dringend een eventuele poetsbeurt nodig is. Druk daarna op de knop "doorgaan" **(A)**.



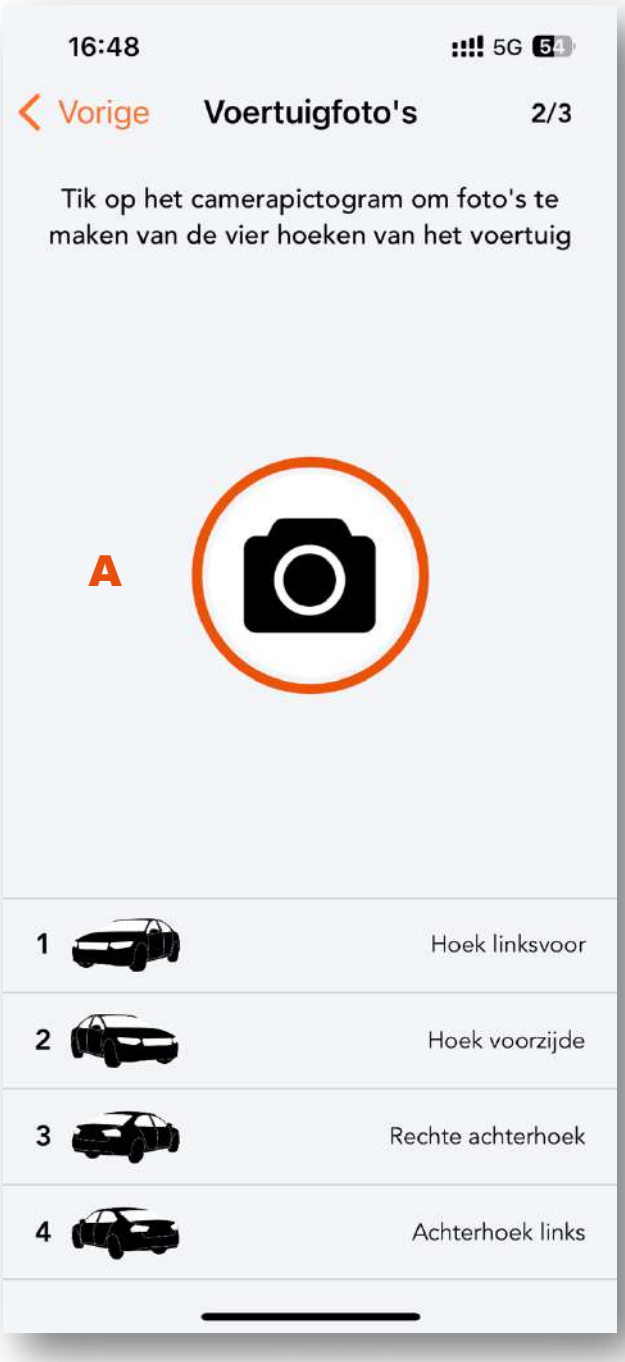
A

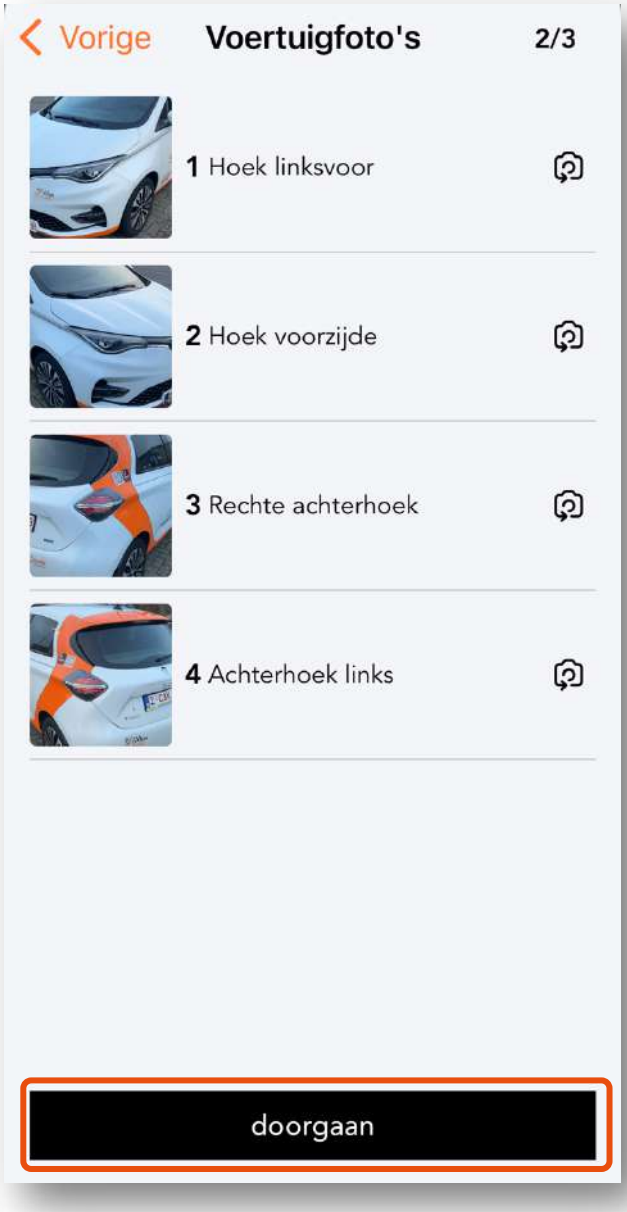
Onze voertuigen worden sowieso regelmatig gepoetst. Van zodra echter iemand met behulp van de sterren aangeeft dat de deelwagen snel een nieuwe poetsbeurt nodig hebben, dan krijgen wij hier automatisch en onmiddellijk een melding van.

In extreme gevallen kan je steeds een foto sturen via ons Whatsapp kanaal, met vermelding van de staanplaats en je naam. Zo hebben we een beter beeld van het type verontreiniging en kunnen we sneller maatregelen nemen naar de vorige en volgende gebruiker toe.

2. Beoordeel de **staat van de deelwagen**. Volg de stappen in de app.

In deze stap leg je de algemene **staat van het voertuig** vast, door van elke flank een foto te nemen. Hierdoor kan vaak vermeden worden dat jouw verantwoordelijkheid niet verkeerdelijk wordt ingeroepen voor schades die niet tijdens jouw reservatie ontstaan zijn.



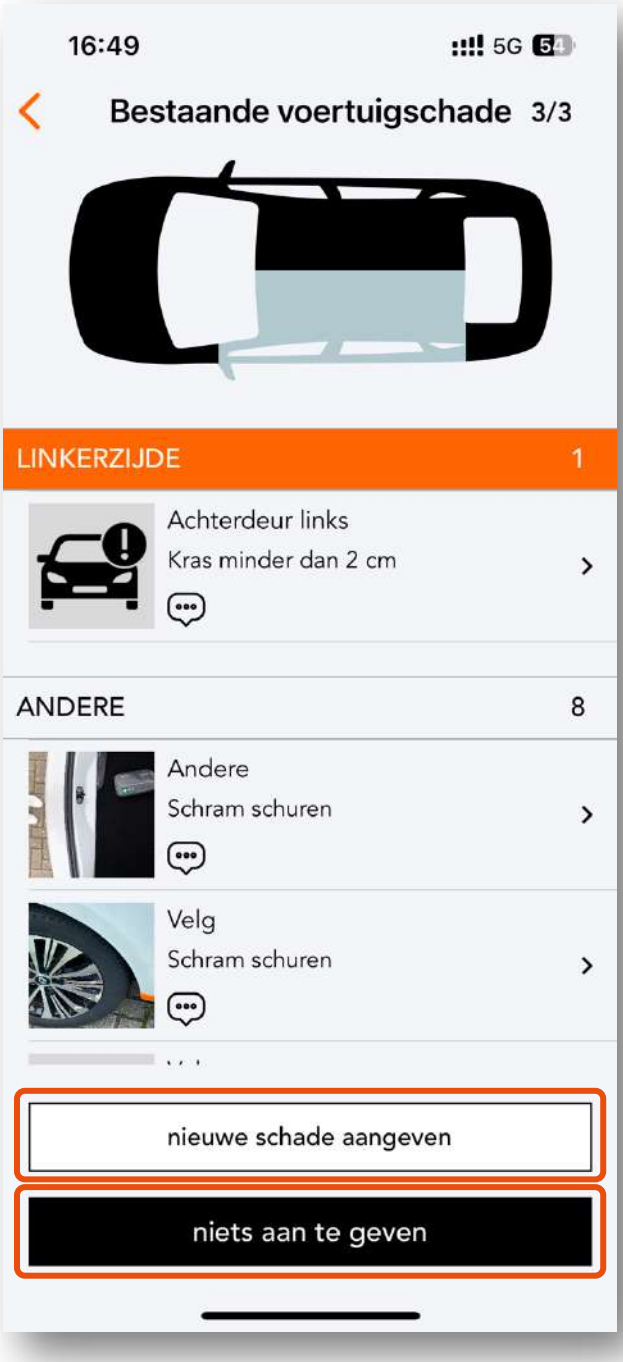


Druk op het pictogram **(A)** en positioneer je smartphone zodat de gevraagde hoek binnen de contouren zichtbaar is. Neem de foto via de daarvoor voorziene knop en valideer via het vinkje. Wanneer de 4 foto's genomen werden, krijg je een overzicht. Druk op de knop "doorgaan" **(B)** indien de foto's voldoen aan de voorschriften: Op elke foto zijn de nummerplaat en minstens één wiel van het voertuig zijn zichtbaar.

3. Meld eventuele **schade** aan de deelwagen.

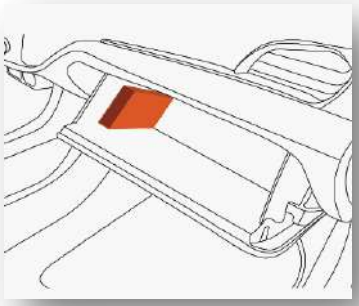
Indien er al schade aan het voertuig gemeld werd, dan zal deze in het onderstaande overzicht getoond worden. Als je een nieuwe schade vaststelt, is het belangrijk om die in de app te melden en te beschrijven middels de knop "nieuwe schade aangeven" **(A)**. De app nodigt je dan uit om het schadegebied en de soort schade via keuzelijsten aan te geven, vervolledigd met een duidelijke foto. Verlaat de schademelding door onderaan het scherm op de zwarte knop **(B)** te drukken.

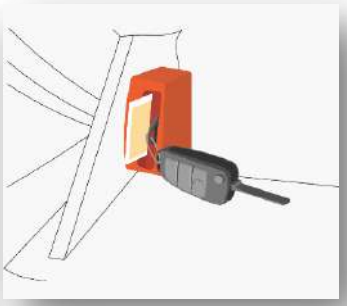
Daarna is je deelwagen klaar voor gebruik. De laadpas (of tankkaart) zit in een speciale houder gemonteerd in het handschoenenkastje. Afhankelijk van het voertuig, zit ook de voertuigsleutel (of startkaart) verbonden met een sleutelhanger in deze houder. **Sommige voertuigen werken volledig digitaal, waardoor er geen voertuigsleutel (of startkaart) aanwezig is.** In dat geval verschijnen er 2 knoppen onderaan in de app om te vergrendelen en te ontgrendelen.



A

B





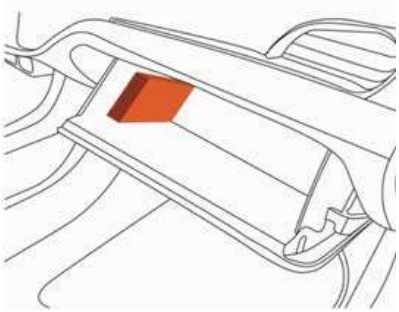
In sommige deelwagens kan de houder met de laadpas of tankkaart en de eventuele sleutel of startkaart zich in het opbergvak onder de centrale armsteun bevinden.

De deuren van je deelwagen tussentijds vergrendelen en ontgrendelen doe je afhankelijk van het voertuig ofwel met de sleutel (of startkaart) of via knoppen die verschijnen in de app in het geval van een digitale sleutel zonder aanwezigheid van een fysieke sleutel.

De laadkabel meenemen



In het geval van een elektrische deelwagen, dient u voor het vertrek het voertuig los te koppelen van de laadpaal. De laadkabel is onze eigendom, en hoort bij de deelwagen. Neem dus steeds de laadkabel mee door hem **op te bergen in de bagageruimte**. Zo heb je bovendien de mogelijkheid om op je bestemming de batterij van het voertuig bij te laden.



Consulteer de voertuigfiche van het model dat u gereserveerd heeft om te weten hoe de laadkabel losgemaakt kan worden van de auto. Bij de meeste modellen volstaat het om op de ontgrendelknop op de sleutel of startkaart van de wagen te drukken. Je hebt dan ongeveer 30 seconden de tijd om het laadsnoer uit het voertuig te trekken, vooraleer de stekker weer vergrendeld wordt.



Ontkoppel het laadsnoer van de auto door de stekker recht achteruit te trekken. Druk de oplaadklep dicht tot deze vergrendelt. Na enkele seconden zal ook de stekker aan de kant van de laadpaal automatisch ontgrendelen. Ontkoppel het laadsnoer van de laadpaal en berg deze op in de bagageruimte.

Opgelet: Indien de laadpaal vergrendeld blijft na het loskoppelen van het laadsnoer aan de kant van de wagen, neem dan de laadpas uit het handschoenenkastje en houd deze tegen de daarvoor voorziene plaats op de laadpaal tot je een geluidsignaal hoort. Iets later zal de stekker ontgrendeld worden.

Opgelet: Zonder de laadkabel is de elektrische deelwagen onbruikbaar. In het geval van verlies zijn wij genoodzaakt om de kosten verbonden aan de vervanging van deze kabel door te rekenen.

Elektrisch rijden

De werking van de elektrische voertuigen van verschillende merken en modellen zijn in grote lijnen gelijk en worden hieronder weergegeven. In de voertuigfiches op onze website kan u indien nodig meer details vinden voor een bepaald model.

Aanzetten van de motor

Om de motor aan te zetten dien je tegelijkertijd op het rempedaal te drukken en afhankelijk van het voertuigmodel een klassieke sleutel in het contactslot te draaien ("starten"), of op de knop 'Start/Stop' te drukken in het geval van een handsfree sleutel/kaart. De motor is actief wanneer de melding 'READY', 'Rijklaar' of een overeenkomstig groen voertuigsymbool op het instrumentenpaneel verschijnt.

Gebruik versnellingspook

Het display op het dashboard geeft de positie van de versnellingspook aan:



P: parkeerstand (niet altijd aanwezig)

R: achteruitrijden

N: neutraal

D: normale versnelling vooruit

B: versnelling vooruit met krachtig regeneratief afremmen op de motor (= het terugwinnen van energie)

Om een versnelling in te schakelen, moet je het rempedaal indrukken vóór je een andere stand selecteert (R, D of B). In het geval de (elektrische) handrem nog aanstaat, zal deze vanzelf uitgeschakeld worden van zodra je het rempedaal loslaat en licht op het gaspedaal drukt. Bij uitgeschakelde handrem zal in stand R, D of B de auto vooruit of achteruit beginnen rijden van zodra je het rempedaal loslaat (ook zonder op het gaspedaal te duwen).



Uitzetten van de motor

Bij stilstaande auto en ingeschakelde versnelling P (indien aanwezig) dien je afhankelijk van het voertuigmodel de klassieke sleutel terug te draaien en te verwijderen uit het contactslot, of op de knop 'Start/Stop' te drukken in het geval van een handsfree sleutel/kaart.

Hoe ver kan ik rijden?

Wat is autonomie of rijbereik?

De autonomie (of rijbereik) van een elektrische wagen is de afstand die je met de huidige laadcapaciteit van de batterij nog kan afleggen, zonder bij te laden. Het is een berekende waarde, gebaseerd op het gemiddelde verbruik van de afgelopen kilometers.



Hoeveel bedraagt het rijbereik?

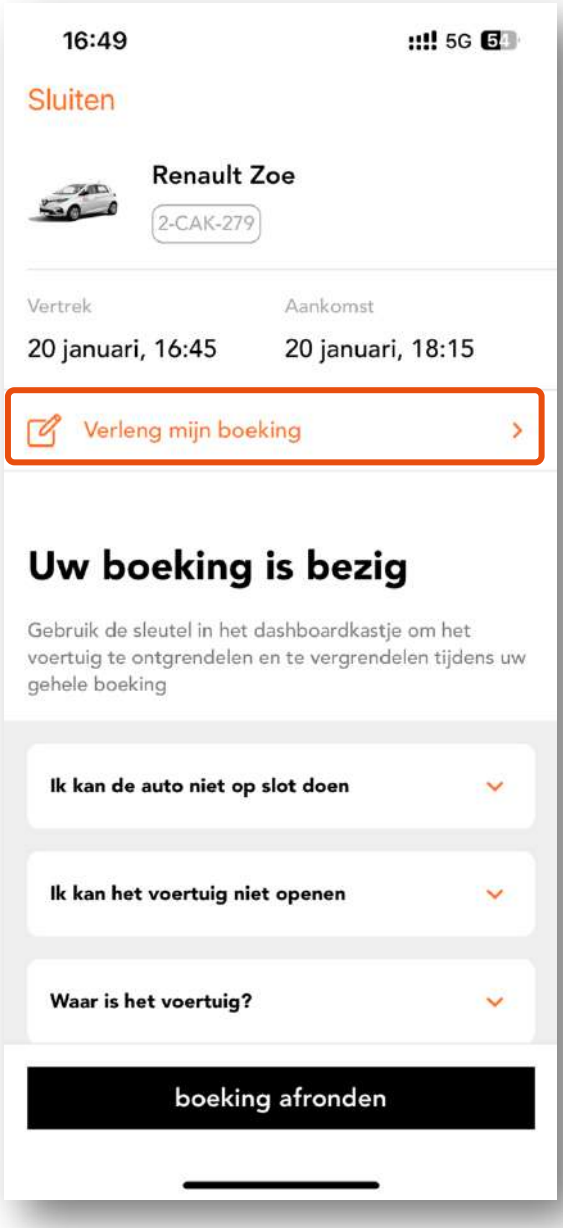
Je werkelijke rijbereik hangt af van de (resterende) capactiteit van je batterij. Daarnaast wordt dit sterk beïnvloed door je snelheid (kleine wegen vs autostrade), je rijstijl (zuinig vs sportief) en de klimaatomstandigheden (zomer vs winter). Consulteer de voertuigfiches op onze website om te weten welk rijbereik je voor een bepaald model mag verwachten.

Waar kan ik het rijbereik terugvinden?

Je kan je resterende rijbereik terugvinden op het instrumentenpaneel. **(A)** Enerzijds wordt er een percentage getoond dat duidelijk maakt hoeveel je batterij geladen is. Anderzijds wordt er weergegeven hoeveel kilometer je daarmee nog kan afleggen.

De reservatie verlengen

Geraak je niet meer op tijd op je staanplaats? Verleng dan onmiddellijk je reservatie via je actieve reservatiescherm in de **Mobilize** Share app. Zo vermijd je supplementen voor laattijdige terugkeer. Om te verlengen druk je op de link "Verleng mijn boeking" **(A)** bovenaan het scherm van je reservatie, geef je het nieuwe gewenste einde van je reservatie in, en druk je op "beschikbaarheid controleren" **(B)**.





Indien verlengen mogelijk blijkt, bevestig je de wijziging. Zoniet, contacteer dan onmiddellijk onze helpdesk (zie achteraan deze infomap). Mogelijks werd het voertuig reeds na jouw rit gereserveerd. Door de helpdesk op de hoogte te brengen, kunnen wij de volgende gebruiker contacteren en naar een oplossing zoeken.

Opgelet: Het respecteren van de planning is belangrijk voor de goede werking van onze dienstverlening. Indien de planning in het gedrang komt, dan rekenen wij op jou om ons hier onmiddellijk van op de hoogte te brengen.

Opgelet: Een verlenging wordt apart en onmiddellijk afgerekend. Zorg voor voldoende beschikbare provisie op je betaalkaart.

Onderweg bijladen



Onze elektrische deelwagens dienen na iedere reservatie opgeladen te worden op de laadpaal die voorzien is op elke staanplaats. Deze laadpalen zijn sowieso compatibel met de **Chargemap laadpas** die aanwezig is in het voertuig. (werkwijze: zie volgend hoofdstuk "De batterij opladen") In uitzonderlijke gevallen kan het nodig zijn om onderweg of op je bestemming de batterij bij te laden. De energiekosten met betrekking tot het opladen van een deelwagen, ook onderweg of op je bestemming, zijn inbegrepen in het kilometertarief van onze deelwagens, mits:

- gebruik gemaakt wordt van de laadpas die bij het voertuig hoort.
- opgeladen wordt op een publiek toegankelijke AC-laadpaal (zie volgende pagina voor meer uitleg)

Opgelet: Andere kosten dan de hierboven beschreven energiekosten die met onze laadpas betaald werden, kunnen achteraf supplementair doorgerekend worden. We denken daarbij onder meer aan het rotatietarief (de tijdsgebonden kost die aangerekend wordt wanneer de deelwagen met de laadpaal verbonden blijft na het opladen) en alle kosten (ook energiekosten) met betrekking tot het DC-snelladen. (behoudens mits ons voorafgaand akkoord)

Om te weten te komen bij welke laadpalen je terecht kan met onze **Chargemap laadpas**, kan je eenvoudig de bijbehorende **Chargemap app** (beschikbaar voor iOS of Android) downloaden. Op een kaart kan je voor alle publieke laadpunten vaststellen:

- of de Chargemap laadpas aanvaard wordt
- wat de oplaadsnelheid is (vermogen in kW)
- of er een stekker vrij is.

Voor meer details kan je onderaan de Chargemap app op "Legenda" drukken.



Alhoewel de app op betrouwbare wijze informatie weergeeft over verschillende kenmerken van alle laadpalen, kunnen fysieke obstakels nooit helemaal uitgesloten worden. We raden daarom aan om vooral laadpalen te selecteren van de grootste publieke netwerken in ons land, zoals Allego, Engie en Totalenergies. Het is bovendien nuttig om in de Chargemap app een filter te plaatsen op connector "Type 2" voor AC laadpalen en "Combo CCS EU" voor DC laadstations.

We onderscheiden 2 soorten laadpalen:



- **AC-laadpalen** met "Type 2" stekker kan je terugvinden langs de openbare weg in de meeste steden en gemeenten. **Alle deelwagens kunnen opladen op AC** met behulp van de kabel die tevens gebruikt wordt voor het opladen op de staanplaats. Op het voertuig gebruik je enkel het bovenste gedeelte van de laadpoort.
- **DC-laadstations** met "Combo CCS EU" stekker of snellaadstations kan je terugvinden op parkings langs de autostrades of op andere strategische plaatsen. Bij snellaadstations hangt de kabel vast aan de lader. Op het voertuig open je een extra klepje waardoor je ook toegang krijgt tot het onderste gedeelte van de laadpoort en de volledige stekker hierin past.

Opgelet: Niet al onze voertuigen kunnen via snellaadstations opgeladen worden. Bovendien zijn de kosten voor DC-snelladen niet inbegrepen in de kilometerkost, en kunnen ze desgevallend achteraf supplementair aangerekend worden.

Tip: Onder "Beschrijving van het voertuig" in de **Mobilize Share** app kan je naast het rijbereik en de oplaadtijd op AC-laadpalen, ook informatie vinden over de oplaadmogelijkheden. Het voertuig uit het voorbeeld hiernaast kan op AC-laadpalen opladen tot 22kW, en kan ook DC-laden tot 50kW.



De batterij opladen





Om de batterij te kunnen opladen, dient de deelwagen stil te staan met uitgeschakeld contact. Volg daarna onderstaande stappen:

1. Neem de laadpas uit de houder in het handschoenenkastje (of in de opbergruimte onder de centrale armsteun) en haal het laadsnoer uit de bagageruimte van het voertuig.
2. Open de oplaadklep. Consulteer indien nodig de voertuigfiche van het desbetreffende voertuig voor meer details.
3. Sluit de dikste stekker van het snoer aan op de **auto**. Het controlelampje in de buurt van de stekker aan de kant van de auto knippert. Nadat je een klik hebt gehoord, controleer je of het laadsnoer goed vast zit. Controleer de vergrendeling door voorzichtig te trekken aan de handgreep.



4. Activeer de laadsessie door de **laadpas** tegen de daarvoor voorziene plaats **(6)** op de laadpaal te houden tot je een geluidsignaal hoort. Het groene lampje op de laadpaal zal beginnen knipperen.
5. Wacht een **vijftal seconden** en steek daarna de andere (dunne) stekker van het laadsnoer in de **laadpaal**. Het controlelampje op de laadpaal licht na maximum 10 seconden **BLAUW** op indien de laadsessie succesvol gestart werd.

Opgelet: Indien de laadpaal voorzien is van een scherm, volg dan stipt de richtlijnen die daarop verschijnen, en niet de algemene werkwijze uit deze infomap.

Het voertuig tanken

De brandstof is inbegrepen in het kilometertarief welke automatisch afgerekend wordt aan het einde van elke reservatie. Het kan echter nodig zijn dat u het voertuig bijtankt tijdens uw gebruik. U dient daarvoor de tankkaart gebruiken die aanwezig is in het voertuig. In de meeste van onze voertuigen zit een Fleetpass tankkaart. Deze tankkaart kan je terugvinden op dezelfde locatie als waar je de voertuigsleutel en (voor elektrische voertuigen) de laadpas kan terugvinden.



Met een Fleetpass tankkaart kun je tanken bij ruim 2.000 tot 2.600 tankstations **in België**. Het is een multimerkenkaart die geaccepteerd wordt door een groot aantal bekende merken en onafhankelijke stations. Je kunt met de Fleetpass terecht bij onder andere de volgende tankstations: **Q8, Esso, Texaco, Avia, Gulf, Maes, …**





Om te weten te komen waar je tankstations kan vinden waar je terecht kan met onze **Fleetpass tankkaart**, kan je eenvoudig de bijbehorende **e-route app** (beschikbaar voor iOS of Android) downloaden. Op een kaart kan je de compatibele tankstations terugvinden in je buurt of op je route.

Opgelet: We vragen alle gebruikers om het voertuig nooit terug te plaatsen met een brandstofniveau lager dan 25%. Anders kunnen er tankkosten aangerekend worden.

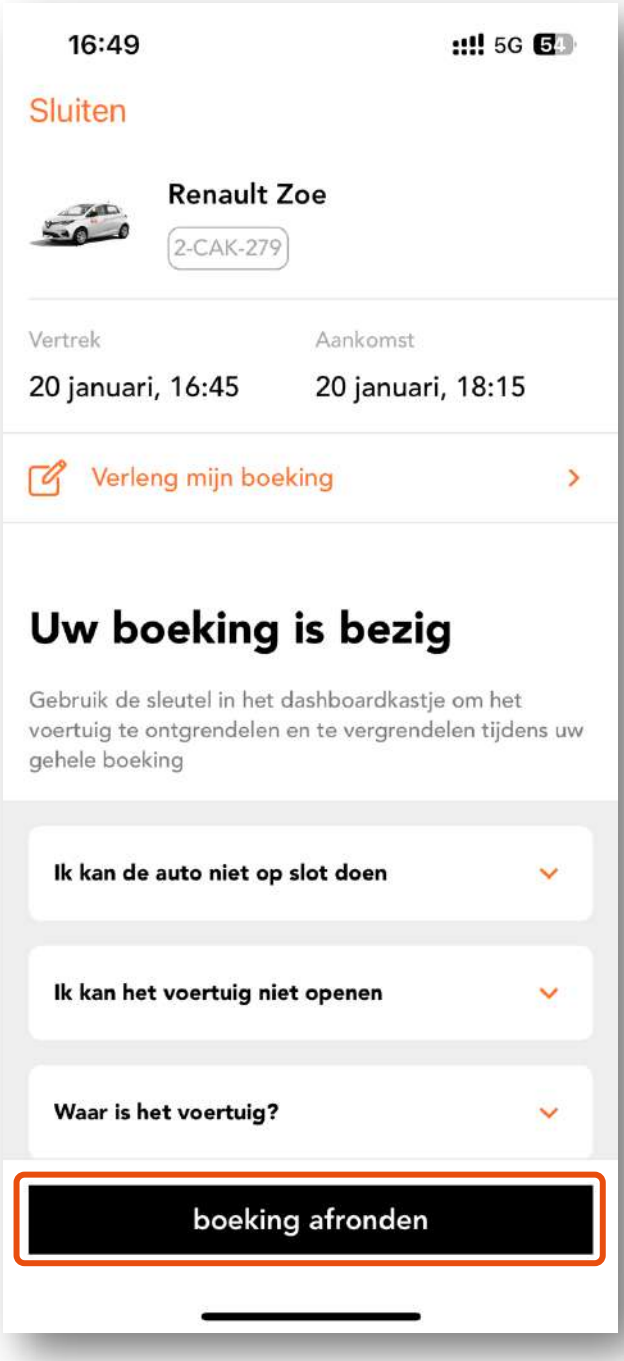
Opgelet: Indien u gaat tanken, vul het reservoir dan volledig.

Opgelet: Het is verboden om de kaart te gebruiken voor andere doeleinden dan het voltanken van het betrokken voertuig.

Opgelet: Tankkosten betaald met een ander betaalmiddel worden niet terugbetaald.

De reservatie beëindigen

Om de reservatie te beëindigen dien je het voertuig terug op de originele staanplaats te parkeren. Koppel eerst de wagen aan de laadpaal en zorg ervoor dat de batterij wordt opgeladen. Bekijk voor de werkwijze het voorgaande hoofdstuk "De batterij opladen".



A

Steek van zodra het voertuig aan het opladen is, de laadpas terug in de module in het handschoenenkastje (of in de opbergruimte onder de centrale armsteun). Steek tevens de sleutel/startkaart terug op zijn plaats door de sleuteltag (=sleutelhanger met witte cirkel die aan de sleutel/startkaart hangt) in de brede sleuf van deze module te schuiven.

Om de reservatie in de **Mobilize Share** app te beëindigen, druk je op de knop "boeking afronden" **(A)** onderaan het scherm van je actieve reservatie.

Net zoals bij de start van de reservatie dien je bij het beëindigen ervan de **netheid** van de deelwagen te beoordelen, de staat van het voertuig vast te leggen met behulp van **foto's** en eventuele bijkomende **schade** te melden. De nauwkeurige beschrijving van deze stappen kan je terugvinden in het hoofdstuk "De reservatie starten".

Nadat de staat van het voertuig werd vastgelegd, toont de **Mobilize** **Share** app een **checklist** met parameters die het systeem zelf controleert in de deelwagen.



De reservatie kan niet beëindigd worden indien er nog één of meerdere van de parameters in het rood staat:

- De motor is uitgeschakeld.
- De keyfob (=sleutelhanger) zit in de module in het handschoenenkastje.
- De laadpas/tankkaart zit in de module in het handschoenenkastje.
- De deuren en ramen zijn gesloten.
- De laadkabel is aangesloten.

Opgelet:

Tijdens deze automatische controle wordt er louter nagekeken of de laadkabel werd aangesloten. Enkel de **blauwe** kleur van het contolelampje achter de laadklep van de auto bevestigt dat de batterij wordt opgeladen. Gelieve dit steeds te controleren alvorens het voertuig te verlaten. In het geval noch het controlelampje op de auto, noch een controlelampje op de laadpaal **blauw** oplicht, contacteer dan onze helpdesk. (achteraan deze infomap)

Tarieven

Wij hanteren **geen instapkosten** en **geen abonnementskosten**. Je betaalt enkel voor de gereserveerde tijdsduur en de afgelegde kilometers. Onze gebruikstarieven kunnen variëren volgens model en locatie. Hieronder vind je een greep uit ons aanbod terug:



Elektrische stadswagen

Tijd: Uurtarief: 4 € per uur *(OF 3,8€ voor ex Stapp.in)*

Tijdspakket: 29 € per 12 uren OF 45* € per 24 uren (*PLUS tarief 29€)

Afstand: Kmtarief: 0,27 € per km *(OF 0,32 € voor ex Stapp.in)*



Hybride/benzine stadswagen

Tijd: Uurtarief: 4 € per uur *(OF 3,5€ voor ex Stapp.in)*

Tijdspakket: 29 € per 12 uren OF 45* € per 24 uren (*PLUS tarief 29€)

Afstand: Kmtarief: 0,30 € per km *(OF 0,35 € voor ex Stapp.in)*



Elektrische gezinswagen of bestelwagen

Tijd: Uurtarief: 4 € per uur *(OF 3,8€ voor ex Stapp.in)*

Tijdspakket: 29 € per 12 uren OF 45* € per 24 uren (*PLUS tarief 29€)

Afstand: Kmtarief: 0,30 € per km *(OF 0,35 € voor ex Stapp.in)*

Het eerste uur betaal je steeds volledig. Daarna rekenen we per begonnen kwartier. Bovendien zal de app automatisch het voordeligste tarief kiezen. Het "PLUS"-tarief is bedoeld voor gebruikers die onze voertuigen regelmatig en kort gebruiken, met respect voor alle andere autodelers. De toegangsvoorwaarden hiervoor zijn:

- Gemiddeld 2 reserveringen per maand minimum
- 75% van de reserveringen zijn voor een duurtijd van minder dan 12u
- Respect voor de andere gebruikers: Aandacht voor de netheid van het interieur, het opladen van het voertuig na het einde van elke reservering, het respecteren van de planning, enz.

Betaalgarantie



Vanaf 24u voor de start van elke reservatie wordt er als betaalgarantie €100 + het geschatte huurbedrag zoals weergegeven in de **Mobilize Share** app bij het maken van je reservatie, tijdelijk geblokkeerd op je betaalkaart. Je zorgt er daarom best voor dat je €250 beschikbaar saldo hebt op je kaart om problemen te voorkomen. Mocht er zich alsnog een betaalprobleem voordoen, neem je best contact op met je bank.

Opgelet:

- Ons systeem voert de blokkering van het voormelde bedrag uit op je betaalkaart, **24 uren vóór de start van je reservatie**. Indien het saldo ontoereikend is, zal je reservatie automatisch geannuleerd worden. Je wordt hiervan verwittigd **via mail en/of SMS**, naargelang je meldingsinstellingen.
- De betaalgarantie heeft niets te maken met de vrijstelling (franchise) van de verzekering. Deze vrijstelling bedraagt €750 (€ 1250 indien u jonger bent dan 23 jaar) en innen we enkel achteraf indien nodig.

De tijdsparameters

Opgepast: Onderstaande parameters zijn onderhevig aan wijzigingen. Gelieve steeds de parameters in de algemene voorwaarden te verifiëren.

Parameters		Verklaringen/voorbeelden
Tijdseenheid van een reservatie	5 min	De begin- en eindtijden van de reservatie zijn veelvouden van 5 minuten. 10u05, 10u10, 10u15, 10u20, etc.
Minimale duur van een reservatie	15 min	Je dient een voertuig voor minimaal 15 minuten te huren.
Maximale duur van een reservatie	72 uren	Je kan standaard een voertuig niet langer dan 72 uren huren.
Minimale tijd tussen 2 reservaties	15 min	Indien je een voertuig gereserveerd hebt van 10u00 tot 11u00, kan de volgende persoon dit voertuig reserveren vanaf 11u15.
Maximale tijdslimiet voor toekomstige reservaties	100 dagen	Je kan maximum tot 100 dagen op voorhand jouw wagen reserveren. Voorbeeld: Het is 15u00 op 15 april, je kan een reservatie plaatsen die begint op 24 juli om 13u00. Er zullen nog geen voertuigen voor juli om 15u30 ter beschikking staan.
Minimale tijdslimiet voor een volgende reservatie	0 min	Je kan meteen jouw wagen reserveren. Voorbeeld: Het is 15u11. Je kan een wagen reserveren om 15u15. (De eenheid voor reservatie is 5 minuten.)
Tijdslimiet om de starttijd van de reservatie te wijzigen	10 min	Indien je een reservatie hebt gepland met een vertrektijd om 18u00, kan je tot 17u50 de vertrektijd van de reservatie vervroegen of uitstellen, afhankelijk van de beschikbaarheid van het voertuig.
Tijdslimiet om de eindtijd van de reservatie te wijzigen	10 min	Indien je een reservatie hebt met een eindtijd om 19u00, kan je tot 18u50 de eindtijd van de reservatie uitstellen, afhankelijk van de beschikbaarheid van het voertuig.
Tijdslimiet om een reservatie te annuleren voor vertrektijd	0 min	Indien je een reservatie hebt gemaakt met een vertrektijd om 13u00, kan je de reservatie annuleren tot vlak vóór 13u00.
Tijdslimiet voor toegang tot het voertuig voor aanvang van de reservatie	5 min	Indien je een reservatie hebt gemaakt met een vertrektijd om 7u00, dan heb je toegang tot het voertuig vanaf 06u55, op voorwaarde dat het voertuig beschikbaar is.
Tijdslimiet voor automatische annulering van de reservatie bij afwezigheid	90 min	Voorbeeld: Je hebt een reservatie gemaakt met een vertrektijd om 15u00. Deze reservatie wordt automatisch geannuleerd als je de reservatie niet hebt gestart vóór 16u30.
Automatisch inkorten van de reservatie in geval van vroegtijdige teruggave	NEE	Indien je een voertuig gereserveerd hebt tussen 10u00 en 18u00 en het om 15u00 terugbrengt, wordt het voertuig terug beschikbaar gemaakt op het reservatiesysteem en wordt de huur in rekening gebracht voor de initieel geplande duur van de reservatie.
Automatisch verlengen van de reservatie bij vertraging	NEE	Als je het voertuig te laat terugbrengt, wordt je reservatie niet automatisch verlengd.
Kosten voor het niet starten van een reservatie	JA	Indien je een voertuig hebt gereserveerd en de reservatie automatisch wordt geannuleerd, moet je een vergoeding betalen.

Verzekering

Burgerlijke Aansprakelijkheid

Voor zover u de verplichtingen en voorwaarden van onze Algemene Gebruiksvoorwaarden en de verplichtingen van het verkeersreglement naleeft bij het gebruik van onze deelwagens, geniet u van de door ons afgesloten wettelijk verplichte burgerlijke aansprakelijkheids-verzekering.

Onze verzekeraar beschikt evenwel over het recht om aan u een terugbetaling te vorderen van de vergoeding die aan benadeelde partijen is betaald in de gevallen die vermeld staan in onze Algemene Gebruiksvoorwaarden. Hieronder vindt u enkele (maar niet alle) van deze gevallen:

- Opzettelijk veroorzaakte schadegevallen,
- Schadegevallen veroorzaakt door dronkenschap of een soortgelijke toestand door andere producten dan alcoholische dranken,
- Schadegevallen die voortvloeien uit deelname aan een race of een soortgelijke wedstrijd,
- Schadegevallen die voorvallen terwijl u niet voldeed aan de lokale wettelijke en reglementaire voorwaarden om het voertuig te mogen besturen of terwijl u het recht om te rijden in België werd ontnomen,

Omnium-dekking

Onze voertuigen zijn gedekt door een omnium verzekering. Voor alle schade aan ons voertuig waarvoor u volgens onze Algemene Gebruiksvoorwaarden verantwoordelijk gesteld wordt, diefstal of poging tot diefstal van ons voertuig, bedraagt uw eigen risico € 750 (€ 1250 indien u jonger bent dan 23 jaar) per incident. Het vermelde bedrag is de maximum bijdrage die wij op u kunnen verhalen om het voertuig terug te herstellen en/of te vervangen. Elke schade aan ons voertuig waarvan de herstelprijs lager ligt dan dit eigen risico, wordt aan de herstelprijs doorgerekend. Deze omnium-dekking geldt op voorwaarde dat u zich heeft gehouden aan alle bepalingen van de Algemene Gebruiksvoorwaarden en niet in aanmerking komt voor de uitsluitingsgronden voorzien in artikel 8.2.2 zoals alcohol- of drugsintoxicatie, en oneigenlijk gebruik van het voertuig.

Ongeval

Alle ongevallen of incidenten met een voertuig moet je onmiddellijk melden. Contacteer hiervoor steeds **eerst onze helpdesk** (zie achteraan deze infomap).

Breng bij **lichamelijk letsel** de politie en de hulpdiensten op de hoogte (Bel 112). Zorg ervoor dat de hulpdiensten ingelicht worden dat het om een **elektrisch voertuig** gaat.

Wat te doen?

1. Ga veilig aan de kant van de weg staan en zet je knipperlichten aan.
2. Stap voorzichtig uit en draag je fluorescerende vest.
3. Neem de gevarendriehoek uit de bagageruimte en plaats deze op min. 30 meter op een gewone weg en op 100 meter op de snelweg.
4. Zijn er andere wagens betrokken? Neem een foto van de nummerplaat en enkele foto's van de omstandigheden van het ongeluk. Stuur deze door per mail naar **onze helpdesk** (zie achteraan deze infomap)
5. Vul het Europese aanrijdingsformulier op de correcte manier in. Doe dit met de betrokken bestuurders of alleen indien je de enige betrokkene bent in het ongeval.
    - Neem de tijd om alle gevraagde inlichtingen te noteren.
    - Maak een zorgvuldige schets van het ongeval. Bepaal het traject en de plaats van de auto's op het moment van de aanrijding, duid met pijlen de rijrichting van de auto's aan op het moment van de aanrijding, vermeld verkeersborden en schrijf de straatnamen en huisnummers er bij.
    - Als een andere betrokken bestuurder de schets maakt, kijk die dan goed na en onderteken ze alleen als je akkoord gaat. Ben je het NIET eens, vermeld dit dan bij de opmerkingen of op de schets.
6. Bel het **noodnummer 101** en laat je helpen door de politie als er een discussie ontstaat over de omstandigheden van het ongeval, als de tegenpartij dronken is of vluchtmisdrijf pleegt.
7. Bezorg ons het ongevallenformulier binnen de 24u na het ongeval. Zoniet riskeert u dat de eventuele vrijstelling vervalt en de schade volledig op u verhaald wordt.

Pechverhelping

Alle ter beschikking gestelde voertuigen worden gedekt door een pechverhelpingsdienst die geldig is in België, Nederland en Luxemburg.

Contacteer bij pech steeds **eerst onze helpdesk** (zie achteraan deze infomap). Zij zullen je begeleiden bij de te ondernemen stappen en het incident mee opvolgen. Scan de onderstaande QR-code of druk op de link https://vab.be/nl/pech/ en dien je aanvraag voor bijstand in:

Nu pech?

Volg de 5 eenvoudige stappen:

1. Bevestig dat jij en je voertuig veilig gepositioneerd zijn. Geef ook aan of je je in het buitenland of op de snelweg bevindt.
2. Voer je nummerplaatgegevens in.
3. Beschrijf om welk type pech het gaat.
4. Verifieer je locatiegegevens (via geolocatie).
5. Bevestig nog even je contactgegevens.

Klaar! Je dossier wordt meteen toegewezen aan een VAB-wegenwachter, je wordt via sms op de hoogte gehouden. Indien nodig kan je het polisnummer **66624842** vermelden.

Alle types van pannes zijn gedekt; o.a. mechanische, elektrische, elektronische, banden, platte batterijen, ongeval, diefstal, self-inflicted (bvb. bij verlies van sleutels).

Onze pechverhelpers vestigen alle aandacht op het ter plaatse herstellen van het voertuig. Is ter plaatse herstellen geen optie? Dan dien je het voertuig te laten wegslepen naar de afsleeplocatie die vermeld staat in de voertuigomschrijving en wordt ervoor gezorgd dat jij en je inzittenden terug op je thuisbestemming geraken.

De helpdesk contacteren

Heb je **hulp nodig** bij de reservatie of het gebruik van één van onze deelwagens, of heb je gewoon een vraag of een opmerking ? Twijfel dan niet en contacteer onze **helpdesk** !



Bekijk zeker alle informatie op onze nationale webpagina van **Mobilize Share**, alwaar je tevens kan doorklikken naar de webpagina van **onze lokale partner uit jouw regio.**

Je bent uiteraard altijd welkom in één van onze vestigingen. Bekijk onze vestigingen op de webpagina van **onze lokale partner uit uw regio.**

Heb je een vraag, een opmerking of informatie met betrekking tot een lopend dossier? Stuur ons dan een **mail** via info@mobilizeshare.be

Voor **niet-dringende** korte feedback omtrent je komende of afgelopen reservatie, kan je een **Whatsapp** sturen via het nummer **0471/27 13 09** Op dit nummer kunnen we evenwel **geen audio oproepen** beantwoorden.

Heb je **dringende** ondersteuning nodig? **Bel** 24/7 onze helpdesk via **03/55 000 54**