



DOSSIER INFO

Guide d'utilisation

Renault ZOE



MOBILIZE

BEYOND AUTOMOTIVE

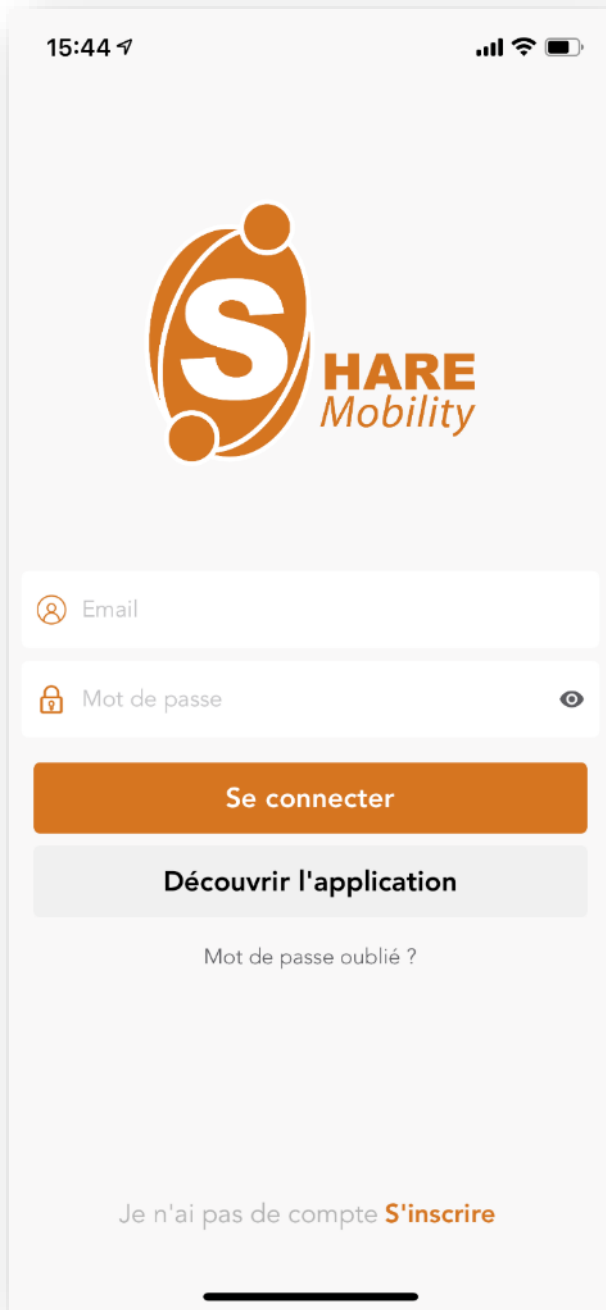
Cher utilisateur,

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.

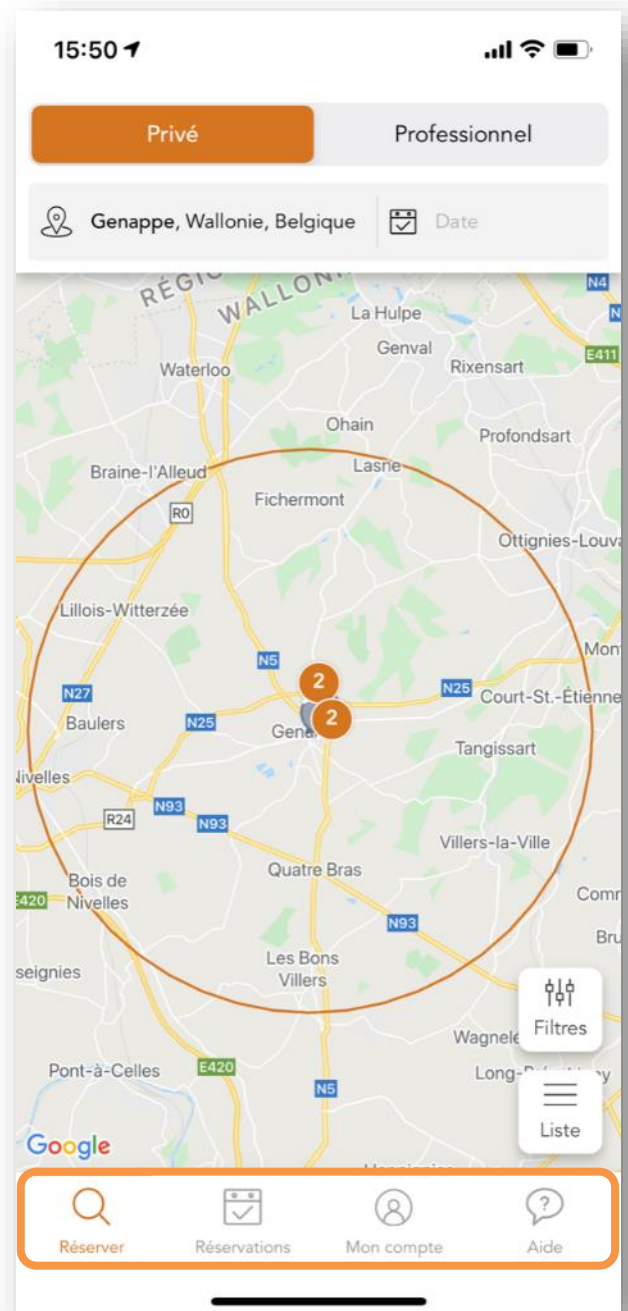
Table des matières

◆ Connexion et menu principal App	3
◆ Réservation d'une voiture partagée	4
◆ Modification de la réservation	8
◆ Lancez la réservation dans l'application	9
◆ Débranchement du câble de charge	13
◆ Conduite électrique	14
◆ L'autonomie	15
◆ Prolongation de la réservation	16
◆ Chargement de Renault ZOE	17
◆ Mettre fin à la réservation	18
◆ Tarifs	20
◆ Garantie de paiement.....	21
◆ Les paramètres temporels	22
◆ Tailles et poids.....	23
◆ Accident.....	24
◆ Service de dépannage.....	25
◆ Contacter l'helpdesk.....	26

Connexion et menu principal



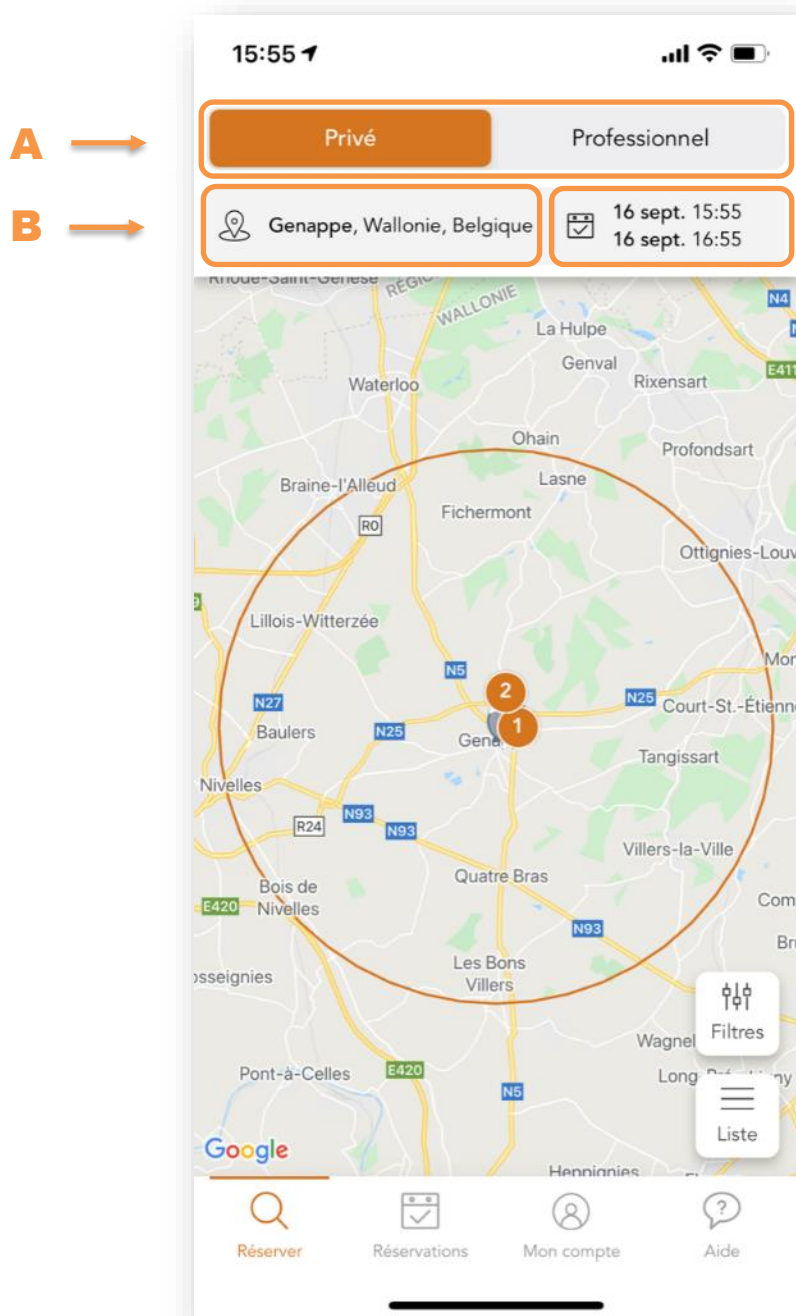
MENU PRINCIPAL →



Réserver une voiture partagée

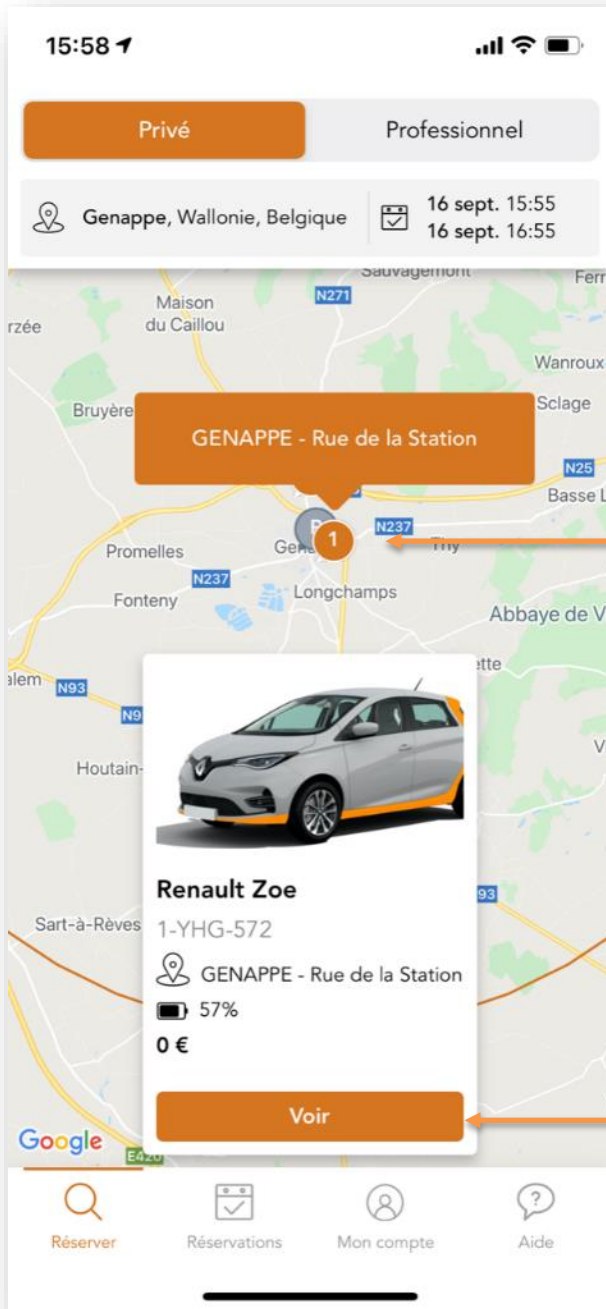
Vous souhaitez réserver l'une de nos voitures partagées ? Alors, suivez les étapes ci-dessous.

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 un usage personnel
Entreprises : si vous pouvez bénéficier de dispositions contractuelles pour les employés de communes et entreprises
- Sélection de **l'emplacement** à partir duquel un véhicule doit partir. **(B)**
- Choix de la **période** d'utilisation du véhicule **(C)** : Date et heure de **départ** et d'**arrivée** prévues

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

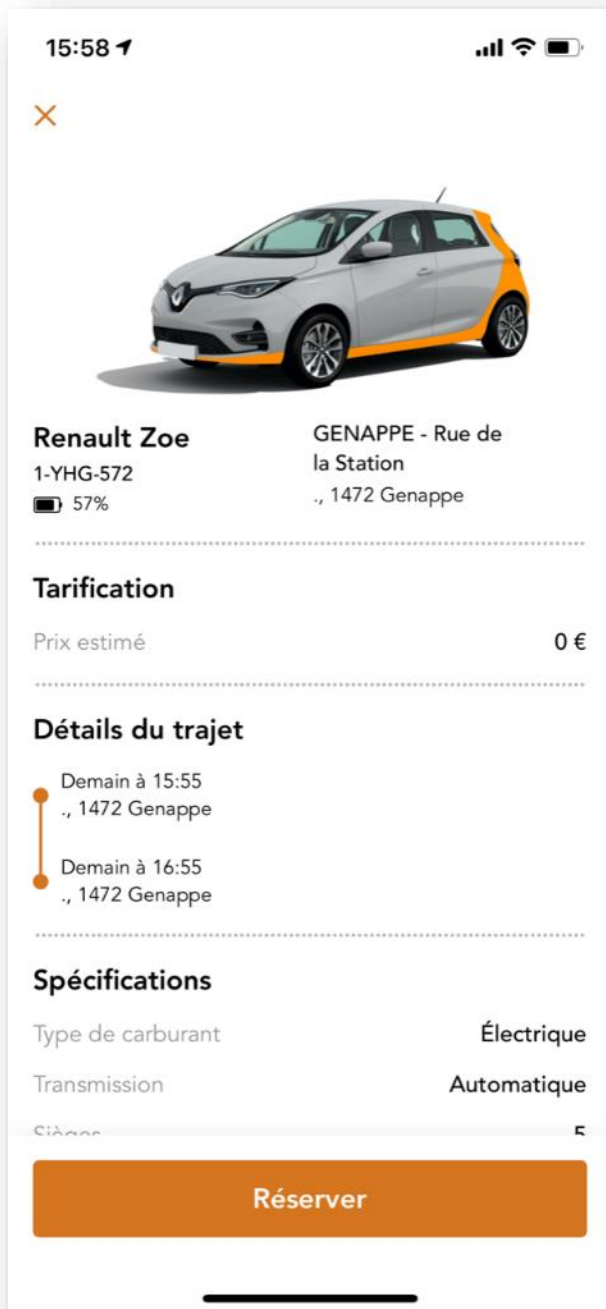
Veillez choisir parmi les **véhicules** et **emplacements disponibles (D) + (E)**

D

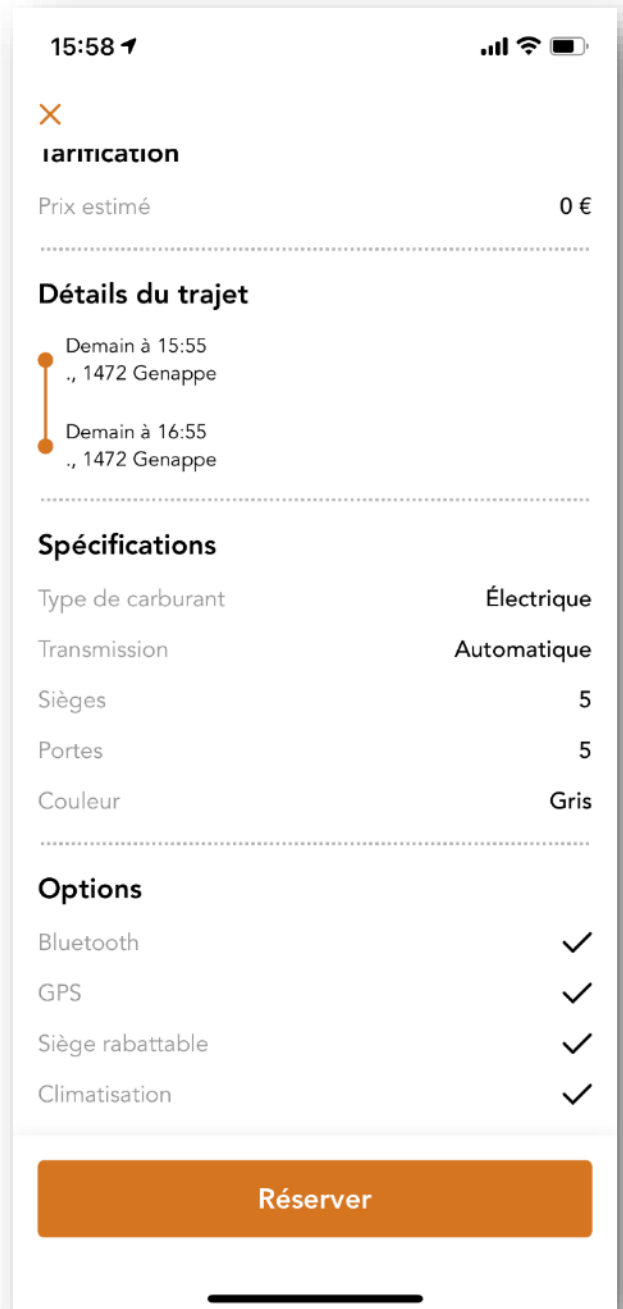
Les emplacements marqués d'une boule grise ne contiennent aucun véhicule disponible pendant la période sélectionnée.

E

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



Défilement



Notes :

- Une heure 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 suffisants** sur votre carte de crédit.
- Si le solde est trop faible, la réservation sera **automatiquement annulée**. Dans ce cas, veuillez vérifier le solde de votre carte de crédit et effectuer une nouvelle réservation.

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

16:00

✕ **Confirmer et payer**

Renault Zoe
Demain à 15:55 → Demain à 16:55

Tarification
Prix estimé 0 €

J'ai un code promo **Appliquer**

Modalités de règlement
Une empreinte bancaire de 100 € sera réalisée sur votre carte.

Conditions générales d'utilisation
Télécharger

En cliquant sur "Confirmer la réservation", vous déclarez sur l'honneur accepter les conditions générales d'utilisation du service et être actuellement titulaire d'un permis de conduire valide si vous utilisez le service d'auto-partage.

Confirmer et payer 0 €

16:03

Félicitations, votre réservation est effectuée !

Merci d'avoir réservé sur notre service !

Mes réservations

Faire une nouvelle réservation

Ajouter au calendrier

Notes :

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

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 **annulée** jusqu'au départ. Si l'annulation est faite moins de 6 heures avant le début prévu de la réservation, des frais d'annulation peuvent être facturés.

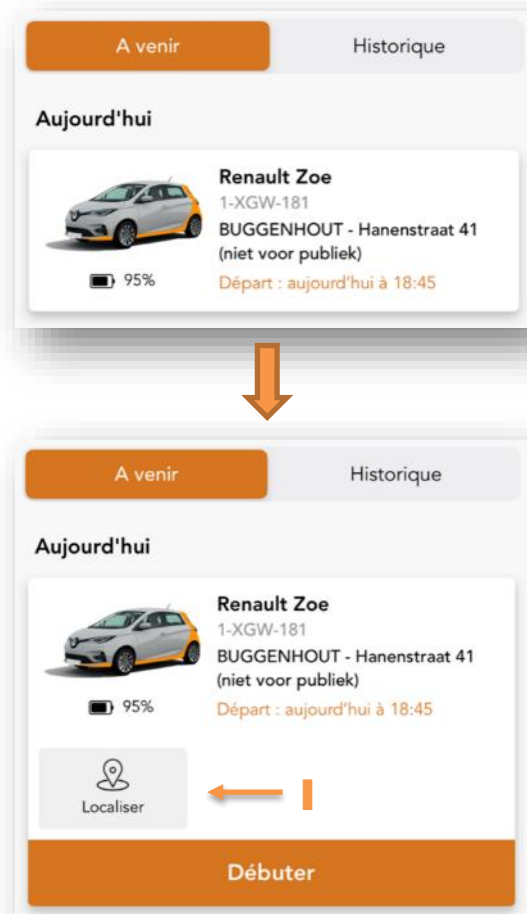


La réservation peut être **modifiée** jusqu'à 10 minutes avant le départ.



Débuter la réservation

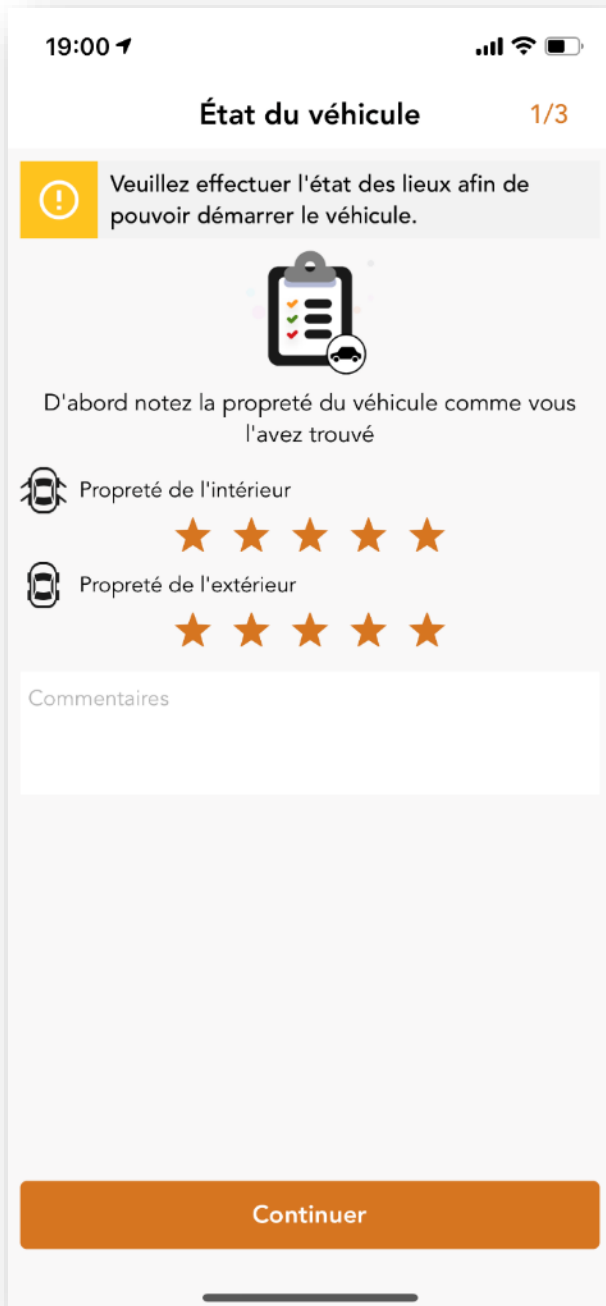
Le bouton "**Débuter**" apparaîtra une minute avant l'heure de début de la réservation. Assurez-vous que votre smartphone est connecté à **Internet** et appuyez sur le bouton pour lancer la réservation. Le statut de la réservation passe à "En cours" et le bouton "Ouvrir" apparaît en bas de l'écran. Si vous ne trouvez pas la voiture partagée, trouvez son emplacement en utilisant le bouton "**Localiser**" (I) qui apparaît dès que l'heure de votre réservation est arrivée.



Avant de pouvoir déverrouiller les portes, assurez-vous que la connexion **Bluetooth** de votre smartphone est active et que vous vous trouvez à moins de **5 mètres** de la voiture. Appuyez ensuite sur le bouton "**Ouvrir**" en bas de l'écran. Après avoir déverrouillé les portes, vous avez accès au véhicule, mais vous ne pouvez pas encore activer le moteur. Il restera verrouillé jusqu'à ce que les 3 étapes de contrôle aient été effectuées, guidées par l'application.

1. Évaluez la **propreté** de la voiture partagée

Veillez indiquer par un nombre d'étoiles votre degré de satisfaction concernant la propreté de la voiture partagée, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. N'hésitez pas à écrire un commentaire si ça peut nous aider à juger l'urgence d'un éventuel nettoyage. Appuyez ensuite sur le bouton "**Continuer**".

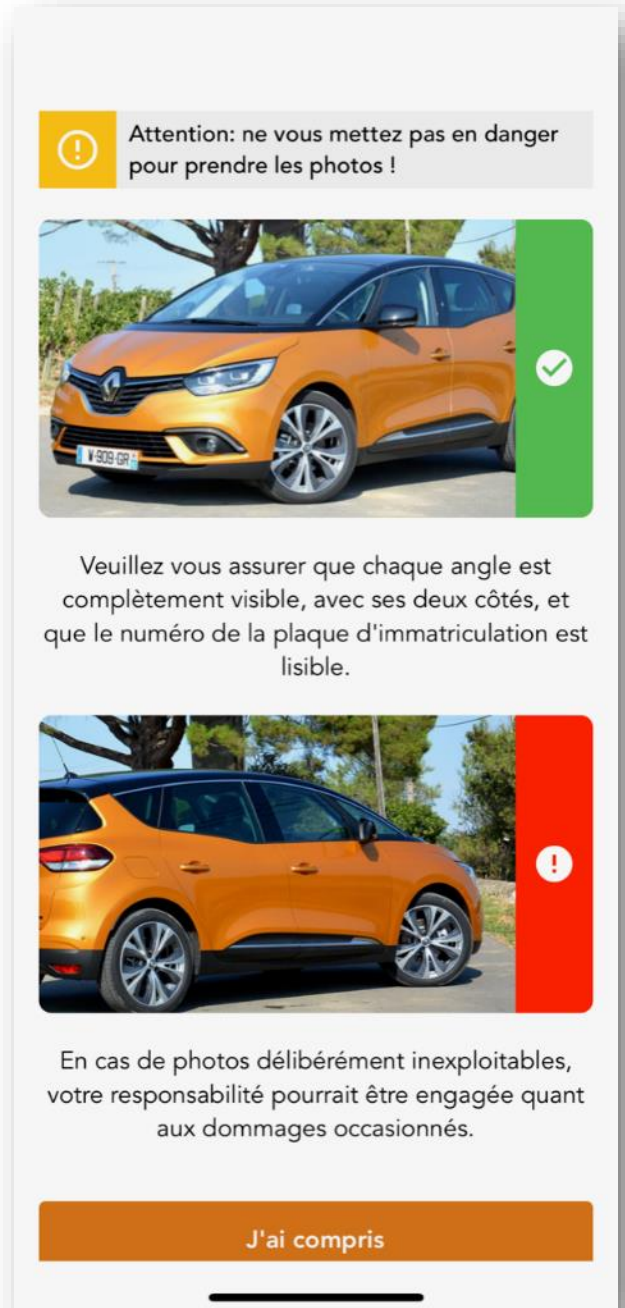
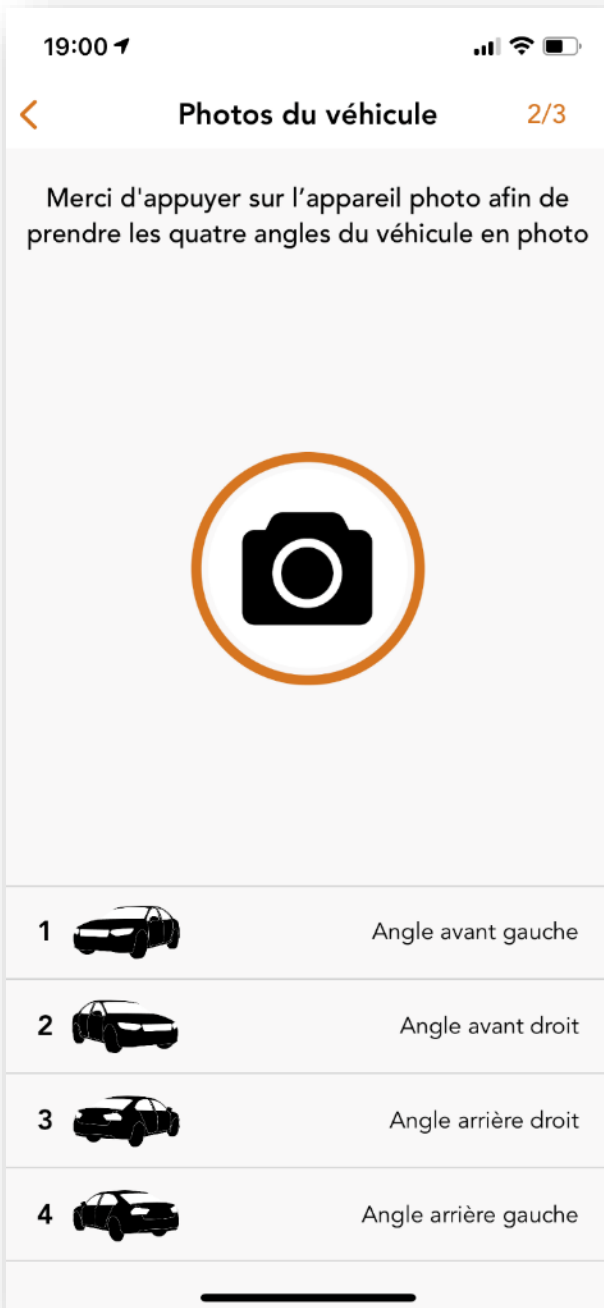


The screenshot shows a mobile application interface for evaluating a shared vehicle. At the top, the time is 19:00 and the status bar shows signal strength, Wi-Fi, and battery. The title is "État du véhicule" with a progress indicator "1/3". A yellow warning box contains the text: "Veillez effectuer l'état des lieux afin de pouvoir démarrer le véhicule." Below this is a clipboard icon with a car. The instruction reads: "D'abord notez la propreté du véhicule comme vous l'avez trouvé". There are two rating sections: "Propreté de l'intérieur" and "Propreté de l'extérieur", each with five orange stars. A text input field labeled "Commentaires" is at the bottom. A large orange button labeled "Continuer" is at the very bottom.

Nos véhicules sont de toute façon nettoyés régulièrement. Cependant, dès que quelqu'un indique à l'aide des étoiles que la voiture partagée a besoin d'un nouveau nettoyage rapide, nous recevons une notification automatique et immédiate.

2. Évaluez l'état de la voiture partagée. Suivez les étapes de l'application.

Au cours de cette étape, vous enregistrez l'état général du véhicule en prenant une photo de chaque côté. Cela vous évite souvent d'être tenu responsable à tort de dégâts qui ne se sont pas produits pendant votre réservation. Par conséquent, suivez attentivement les directives de l'application.

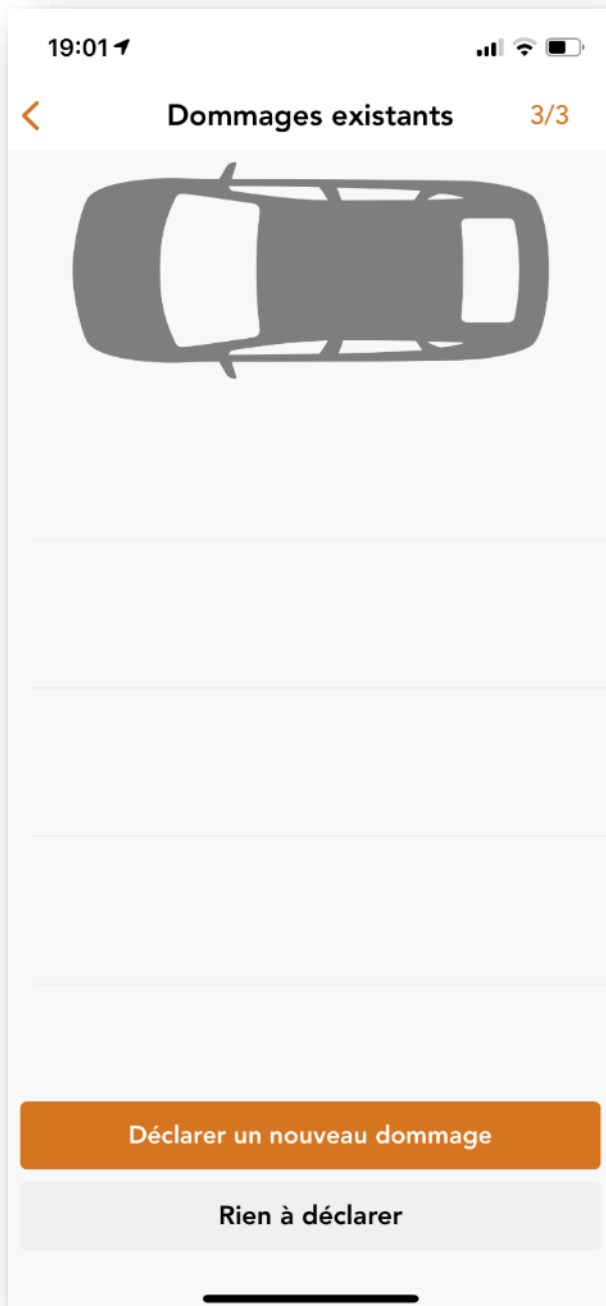


Notes :

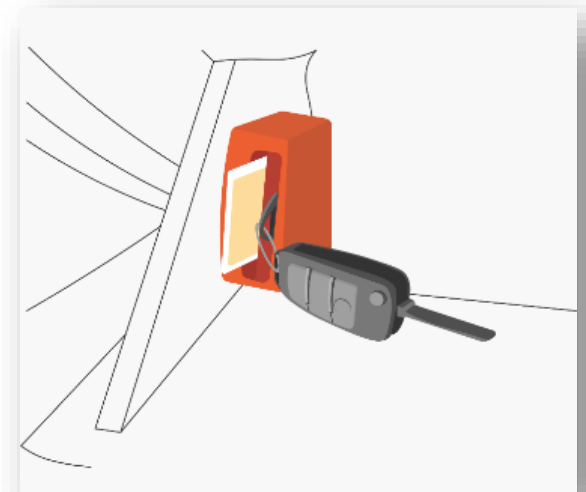
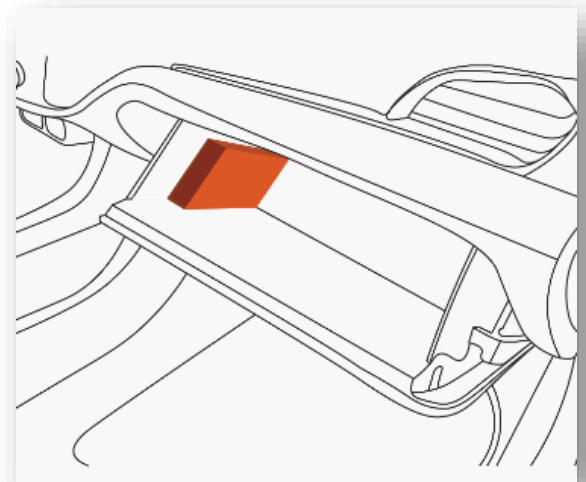
- Veillez à ce que la plaque d'immatriculation et un flanc du véhicule soient visibles sur chaque photo.
- Faites attention à la circulation pendant que vous prenez les photos !

3. Signalez tout **dégât** à la voiture partagée.

Si des dégâts au véhicule ont déjà été signalés, ils seront indiqués dans l'aperçu ci-dessous. Si vous trouvez un nouveau dégât, il est important de le signaler dans l'application et de le décrire à l'aide du bouton "**Déclarer un nouveau dommage**". L'application vous invite ensuite à préciser la zone et le type de dégât à l'aide de listes déroulantes, complétées par une photo claire.

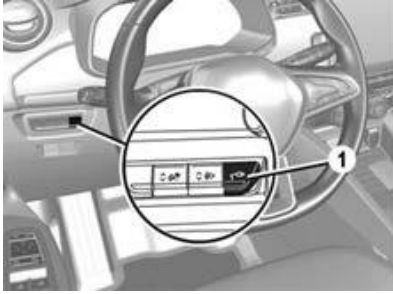


Votre voiture partagée est alors prête à être utilisée. La clé (ou carte de démarrage) et la carte de recharge (ou carte de carburant) se trouvent dans un support spécial monté dans la boîte à gants.



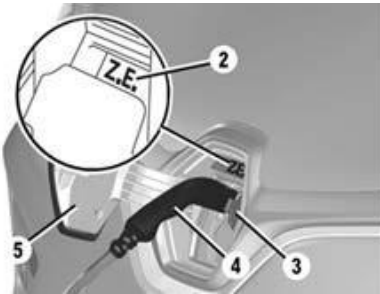
Vous pouvez ensuite ranger votre smartphone. Vous pouvez verrouiller et déverrouiller les portes de votre voiture partagée avec la clé (ou la carte de démarrage).

Débranchement du câble de charge



Appuyez sur le bouton **(1) situé à gauche** du volant ou sur le bouton de déverrouillage de la carte de démarrage du véhicule.

Vous avez environ 30 secondes pour retirer le câble de charge du véhicule, avant que la prise ne soit à nouveau verrouillée.

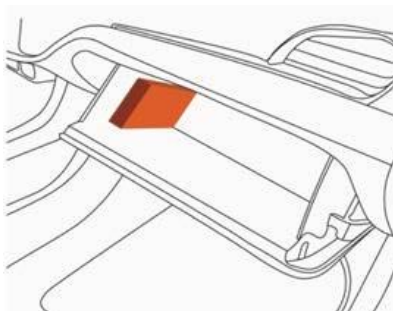


Débranchez le câble de charge de la voiture.

Fermez le volet intérieur **(3)**, puis appuyez sur le volet de chargement **(5)** jusqu'à ce qu'il se verrouille.

Après quelques secondes, la prise située sur le côté de la station de charge se déverrouille également automatiquement.

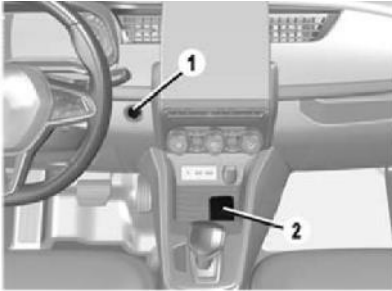
Débranchez le câble de charge de la station de charge et rangez-le **dans le coffre.**



Remarques :

Si la station de charge reste verrouillée après avoir débranché le câble de charge côté voiture, sortez la carte de charge de la boîte à gants et maintenez-la contre l'emplacement prévu sur la station de charge jusqu'à ce que vous entendiez un "bip".

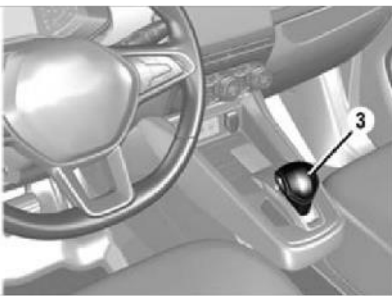
Conduite électrique



Démarrage du moteur

Avec la carte mains libres dans la zone de détection ou d'insertion (2), appuyez sur la pédale de frein puis sur le bouton "Start/Stop".

Le message "**Ready**" s'allume sur le tableau de bord.



Utilisation du levier de vitesse

L'écran du tableau de bord indique la position du levier de vitesses (3).

R : inverse

N : neutre

D : vitesse normale en marche avant

B : marche avant avec un puissant freinage régénératif*.



Pour quitter la position N, vous devez appuyer sur la pédale de frein avant de sélectionner une autre position (R, D ou B). En R, D ou B, la voiture avance ou recule dès que vous relâchez la pédale de frein (sans appuyer sur l'accélérateur).

Arrêt du moteur

Le véhicule étant à l'arrêt, appuyez sur le bouton "Start/Stop" (1).

Le message "**Ready**" du tableau de bord s'éteint.

*Récupération de l'énergie.



**Ne pas utiliser
le pied gauche
lors de la
conduite**

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.



A

Quelle est mon autonomie avec Renault ZOE ?

La batterie de 52 kWh de Renault ZOE vous permet de parcourir jusqu'à 395 km. Votre distance de conduite réelle dépend de :

- la vitesse (petites routes ou autoroute)
- votre style de conduite (économique ou sportif)
- Les conditions climatiques (été ou hiver)

Où puis-je trouver mon autonomie ?

Vous pouvez voir votre autonomie en bas à gauche (A) du tableau de bord. D'une part, un pourcentage est affiché pour indiquer le niveau de charge de votre batterie. D'autre part, elle indique le nombre de kilomètres que vous pouvez encore parcourir avec elle.

Prolonger la réservation

Vous ne pouvez pas arriver à l'heure à votre emplacement ? Alors, renouvelez immédiatement votre réservation via l'application SHARE Mobility. De cette façon, vous évitez les suppléments pour les retours tardifs.

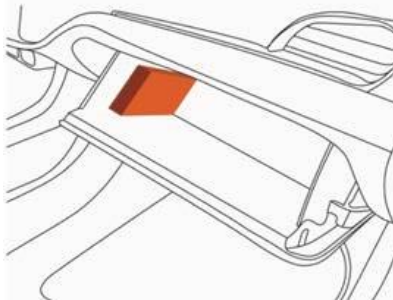
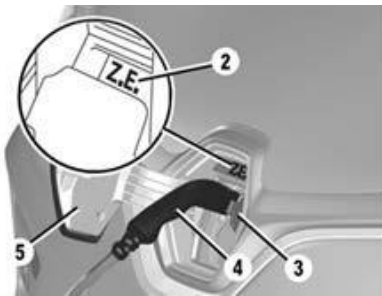
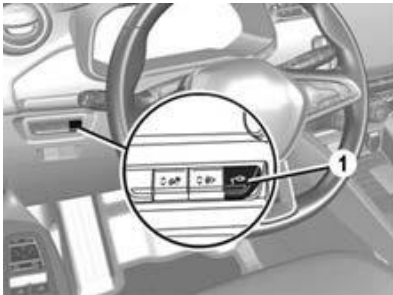


Pour ce faire, utilisez le bouton "**Prolonger**" en bas de l'écran de votre réservation.

Remarques :

Si le renouvellement via l'application n'est plus possible, veuillez contacter notre helpdesk (voir au dos de ce dossier d'information).

Chargement de Renault ZOE



Voiture à l'arrêt, contact coupé :

Retirez le câble de charge du coffre du véhicule. Appuyez sur le commutateur (1) pour déverrouiller le hayon (5). Le témoin lumineux de la Z.E. (2) devient blanc. Ouvrez le rabat intérieur (3). Connectez l'extrémité du câble à la station de charge. Connectez l'autre extrémité à la voiture. Le témoin lumineux Z.E. (2) clignote en jaune. Après avoir entendu un clic, vérifiez que le câble de charge est bien connecté. Vérifiez le verrouillage en tirant doucement sur la poignée (4).

Sortez la carte de recharge de son support dans la boîte à gants et maintenez-la contre l'emplacement prévu (3) sur la station de recharge jusqu'à ce que vous entendiez un bip.

Le témoin lumineux Z.E. (7) s'allume en bleu foncé après une dizaine de secondes si la session de charge a été lancée avec succès. Un message sur le tableau de bord indique le temps restant.

Remarques :

Si le témoin Z.E. (2) ne s'allume toujours pas en bleu foncé après dix secondes, retirez à nouveau le câble de la station de charge. Maintenez ensuite la carte de recharge contre l'emplacement prévu à cet effet (7) sur la station de recharge jusqu'à ce que vous entendiez un 'bip'. Puis rebranchez le câble à la station de charge.

Si le témoin Z.E. (2) ne s'allume toujours pas en bleu foncé, contactez notre service d'assistance pour de plus amples instructions (voir au dos de ce dossier).

Terminer la réservation

Pour mettre fin à la réservation, vous devez garer le véhicule sur son emplacement d'origine. Tout d'abord, connectez le véhicule à la borne de charge. Pour plus d'informations, voir le chapitre "Recharger Renault ZOE".



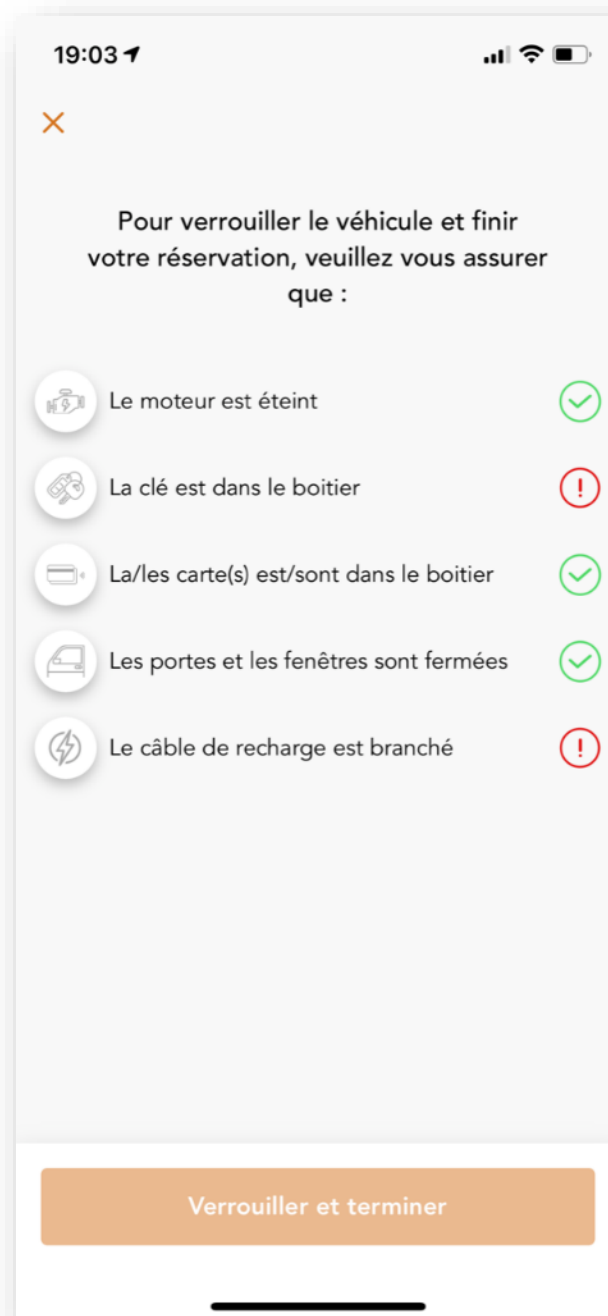
Dès que le véhicule est en charge, réinsérez la carte de recharge dans le module situé dans la boîte à gants. Remettez également la clé/carte de démarrage à sa place en glissant le porte-clés (= porte clé avec cercle blanc, accroché à la clé/carte de démarrage) dans la fente large de ce module.

Pour terminer la réservation dans l'application SHARE Mobility, appuyez sur le bouton "**Verrouiller et terminer**" 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".

Une fois l'état du véhicule enregistré, l'application SHARE Mobility affiche une liste de contrôle des paramètres que le système vérifie lui-même dans la voiture partagée. Pour terminer la réservation, il est important qu'aucun des éléments ne soit encore en rouge. Les paramètres suivants sont vérifiés :

- Le moteur est arrêté.
- Le porte-clés se trouve dans le module de la boîte à gants.
- La carte de recharge/carte de carburant se trouve dans le module de la boîte à gants.
- Les portes et les fenêtres sont fermées.
- Le cordon de charge est connecté.



Tarifs

Nous n'avons **pas de frais d'inscription** ni **de frais d'abonnement**. On ne paie que ce que l'on utilise. Nos tarifs d'utilisation dépendent du modèle. Vous trouverez ci-dessous une sélection de notre gamme :



Renault ZOE

4 € par heure + 0,27 € par km

29 € par 12 heures (par 24 heures en tarif PLUS) + 0,27 € par km



Renault CLIO E-Tech

4 € par heure + 0,30 € par km

29 € par 12 heures (par 24 heures en tarif PLUS) + 0,30 € par km



Renault KANGOO Z.E.

4 € par heure + 0,27 € par km

29 € par 12 heures (par 24 heures en tarif PLUS) + 0,27 € par km

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, en respectant tous les autres utilisateurs de l'autopartage par une attention particulière au planning, à la propreté du véhicule et à l'état de charge de la batterie. Merci de consulter nos conditions d'utilisation et les plans tarifaires pour connaître les critères d'accès.

Garantie de paiement



Pour chaque réservation, à titre de garantie de paiement, 100 € seront temporairement bloqués sur votre carte de crédit + le montant estimé de la location tel qu'indiqué dans l'application SHARE Mobility au moment de la réservation. Vous devez donc toujours avoir 150 € disponibles sur votre carte pour éviter tout problème. Si vous rencontrez toujours un problème de paiement, veuillez contacter votre banque.

Veillez noter :

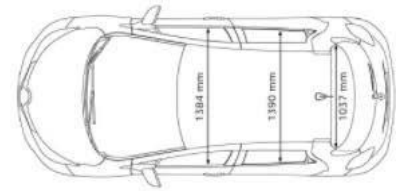
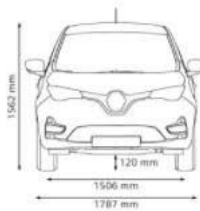
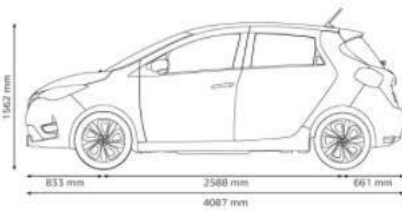
- Notre système vérifiera le solde disponible sur votre carte de crédit 1 heure avant le début de votre réservation. Si le solde est insuffisant, votre réservation sera automatiquement annulée. Vous en serez informé par e-mail et/ou par SMS, en fonction de vos paramètres de notification.
- La garantie de paiement n'a rien à voir avec la franchise de l'assurance. Cette franchise s'élève à 750 € et nous ne la réclamons qu'après coup, si nécessaire.

Les paramètres temporels

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

Paramètres temporels		Explications/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	60 min	Vous devez louer un véhicule pour au moins une heure.
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	30 jours	Vous pouvez réserver votre voiture jusqu'à 30 jours à l'avance. Par exemple : Il est 15h00 le 15 avril, vous pouvez faire une réservation à partir de 13h00 le 15 mai. Il n'y aura pas de véhicules disponibles pour le mois de mai 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	1 min	Si vous avez effectué une réservation avec une heure de départ à 7h00, vous aurez accès au véhicule à partir de 6h59, 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.

Masses et dimensions



5 places

Dimensions du compartiment de chargement

338 dm³

Dimensions du compartiment de chargement lorsque le siège du passager et la banquette sont rabattus

jusqu'à 1225 dm³

Hauteur du véhicule

1562 mm

Largeur du véhicule

1730 mm

Longueur du véhicule

4084 mm

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 ?

D'abord, prenez une grande respiration.

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 112** 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.

Service de dépannage

Tous les véhicules fournis sont couverts par un service de dépannage valable sur le territoire belge.

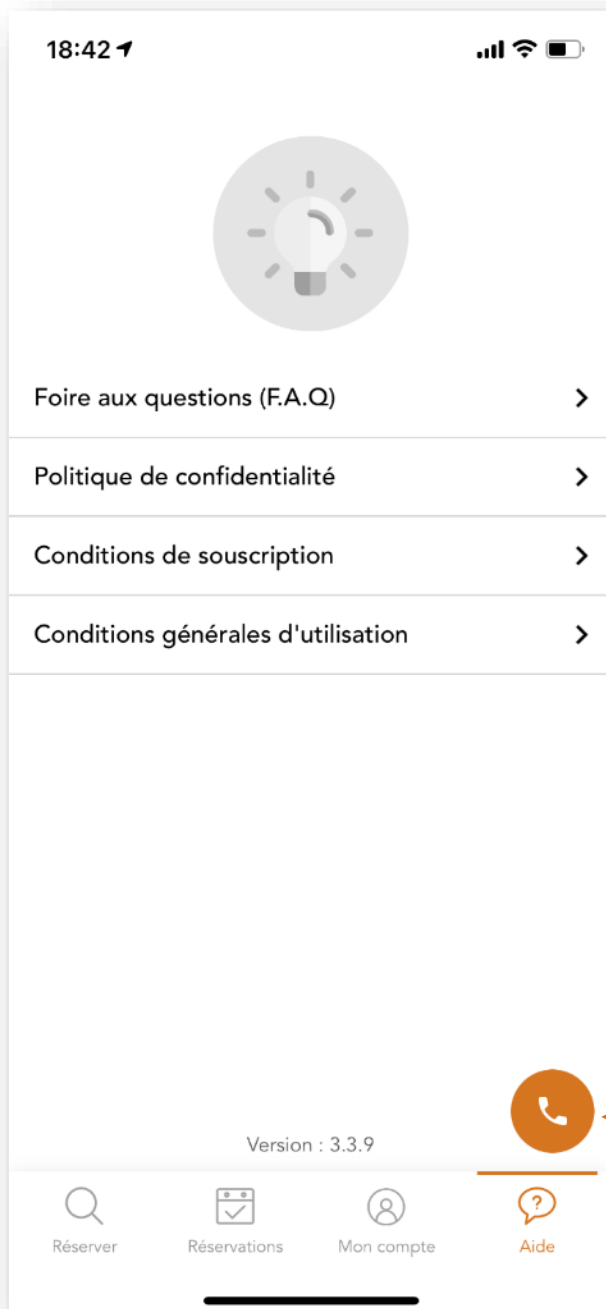
En cas de panne, contactez toujours **en premier lieu notre helpdesk** (voir au dos de ce dossier d'information). Ils prendront les mesures nécessaires. Si vous ne pouvez pas contacter la hotline, vous pouvez appeler le numéro du service de dépannage du véhicule : **02/286.34.61**.

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).

Notre personnel de dépannage se concentre sur la réparation du véhicule sur place. La réparation sur place n'est pas envisageable ? Ensuite, le véhicule sera remorqué jusqu'au garage le plus proche.

Contacter le helpdesk

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



N'oubliez pas de consulter toutes les informations et les vidéos d'instruction sur [le site web de notre partenaire local de votre région](#)



Vous êtes, bien entendu, toujours les bienvenus dans l'une de nos agences. Découvrez nos agences sur [le site web de notre partenaire local de votre région](#)



info@share4mobility.be



03/550.00.54

Vous pouvez également nous contacter facilement en utilisant ce bouton dans l'application SHARE Mobility.