

FR Damage Cover - Terms and Conditions (french)

1. Application de cette politique

Cette politique s'applique aux clients ayant souscrit à la Protection contre les dommages en option dans le cadre de la location d'un vélo électrique auprès de Zoomo France SAS (« Zoomo ») (RCS Nanterre 901 648 337), 29 rue du Pont, 92200 Neuilly-sur-Seine.

2. Éligibilité

La Protection contre les dommages est une option disponible pour les clients en France moyennant un supplément de 20€ par mois. Elle est réservée aux clients ayant également souscrit à la Protection contre le vol (telle que définie dans les conditions générales de location disponibles ici : <https://www.ridezoomo.com/policies/terms>).

Zoomo se réserve le droit d'inspecter l'état du vélo avant d'approuver la souscription à la Protection contre les dommages.

Pour toute nouvelle souscription par un ancien client, Zoomo se réserve le droit d'examiner les abonnements précédents pour vérifier qu'il n'y a pas eu plus de deux demandes de couverture pour dommages au cours des 12 derniers mois de l'abonnement précédent.

3. Couverture

La Protection contre les dommages limite les frais de réparation à la charge du client en cas de dommage accidentel causé au vélo loué pendant la période de location. La couverture est limitée à deux demandes au maximum sur une période de 12 mois.

Incidents couverts (liste non exhaustive) :

- Collisions accidentelles : Chocs avec d'autres véhicules, objets ou surfaces.
- Renversements : Chutes du vélo.
- Dommages mécaniques ou électriques dus à une erreur de manipulation du conducteur.
- Remplacement de clés perdues ou endommagées.

La détermination des dommages couverts est à la discrétion de Zoomo, qui peut mettre à jour les éléments inclus.

Si le dommage est couvert, le client paiera un coût de réparation maximum de 50€ par incident.

4. Exclusions

La Protection contre les dommages ne couvre pas :

- Dommages dus à des événements de force majeure (catastrophes naturelles, vandalisme, vol, incendie sans faute du client).
- Dommages causés par négligence ou faute intentionnelle du client (<https://www.ridezoomo.com/policies/terms>), ceci inclue:
 - la conduite, l'utilisation et/ou toute autre manipulation du véhicule sous l'influence de l'alcool ou de drogues ;
 - la conduite, l'utilisation et/ou toute autre manipulation du véhicule de manière imprudente ou dangereuse ;

- l'invalidation et/ou la violation de la police d'assurance du véhicule (le cas échéant) en enfreignant les conditions d'utilisation ; ou
- l'utilisation du véhicule à des fins autres que celles pour lesquelles il est destiné.
- Réparations déjà incluses dans le contrat de location standard.
- Dommages à des tiers ou à des biens.
- Véhicule perdu ou pièces manquantes (batterie, chargeur, etc.).

5. Plafond de la couverture

- Vélos électriques : couverture jusqu'à 800€ max.

Tout dépassement de ce plafond est à la charge du client.

6. Procédure de déclaration

- Déclaration : Signaler immédiatement l'incident à Zoomo via hellofr@ridezoomo.com ou via l'application MyZoomo si non urgent.
- Enquête : Zoomo peut demander des preuves (photos, déclaration écrite, témoins).
- Évaluation : Zoomo détermine le coût des réparations.
- Paiement : Le client paie tout dépassement du plafond.

7. Retards de paiement

La couverture est conditionnée au bon état du compte client. Tout solde impayé devra être régularisé.

8. Limitations

- Couverture non transférable et limitée à un seul client.
Zoomo peut refuser une demande en cas de fraude, fausse déclaration ou violation des présentes conditions.
- Zoomo peut modifier ou annuler la couverture avec préavis raisonnable.
- Maximum de deux utilisations sur toute période consécutive de 12 mois.

9. Durée et résiliation

- La couverture prend effet à réception du paiement et reste valable tant que les mensualités sont réglées.
- La souscription à la Protection contre les dommages entraîne un engagement minimum de 12 mois calendaires. Le client s'engage à maintenir cette couverture pendant cette période, sans possibilité de résiliation anticipée, sauf cas de force majeure ou résiliation complète du contrat de location. Toute demande de résiliation anticipée en dehors de ces cas entraînera la facturation des mensualités restantes jusqu'à la fin de la période d'engagement.
- L'exonération du dépôt de garantie de 150 € est conditionnée au maintien actif de la Protection contre les dommages. En cas de résiliation anticipée de cette couverture, Zoomo se réserve le droit d'exiger le versement immédiat du dépôt de garantie initialement exempté.
- Zoomo peut résilier en cas de manquement.
- Aucun remboursement partiel.
- Après résiliation, les dommages seront soumis aux conditions standards.

10. Restriction de ré-adhésion

Tout client ayant souscrit à la Protection contre les dommages ne pourra y souscrire de nouveau avant un délai de 12 mois à compter de la date initiale d'adhésion à ladite couverture, et ce même en cas de résiliation anticipée ou de changement d'abonnement.

En cas de souscription à un nouveau contrat de location dans les 12 mois suivant une précédente adhésion à la Protection contre les dommages, le client ne pourra pas y souscrire à nouveau durant cette période de 12 mois. Il devra par conséquent verser un dépôt de garantie de 150 €, sans possibilité d'exonération.

Zoomo se réserve le droit de refuser l'accès à la Protection contre les dommages à tout client ayant abusé de celle-ci dans le passé, notamment en cas de souscriptions et résiliations multiples sur une période courte.

FR Damage Cover - Terms and Conditions (english)

1. Application of this policy

This policy applies to customers who purchase Damage Cover as an optional add-on in connection with the rental of an e-bike from Zoomo France SAS (“Zoomo”) (Company Number RCS Nanterre 901 648 337), 29 rue du Pont 92200 Neuilly sur Seine.

2. Eligibility

Damage Cover is an optional add-on available to customers in France for an additional fee of 20€ per month. It is only available for customers who have also purchased Theft Cover (defined in the rental terms available here:

<https://www.ridezoomo.com/policies/terms>) for their rental vehicle.

Zoomo reserves the right to inspect the condition of the bike before approving the damage cover.

For any new subscription by a returning customer, Zoomo reserves the right to review the customer's previous subscription to verify that no more than two damage cover claims were made during the final 12 months of that subscription.

3. Coverage

Damage Cover limits the amount of vehicle repair fees a customer may be liable for in relation to accidental damage to the rental vehicle caused by the rider during the rental period. The damage cover is limited to a maximum of two claims within any 12-month period.

Covered incidents include, but are not limited to:

- **Accidental collisions:** Impacts with other vehicles, objects, or surfaces.

- **Tip-overs:** Incidents where the vehicle falls over.
- **Mechanical or electrical damage resulting from rider error:** For example, incorrect operation, storage or handling leading to a component failure.
- **Replacement of lost or damaged keys.**

It is at Zoomo's discretion to identify what damage falls within Damage Cover under this policy, and the inclusions will be determined by Zoomo on a case by case basis. Zoomo may update the inclusions from time to time.

If Zoomo determines that the damage falls within Damage Cover, the amount payable by the customer will be a maximum repair cost of €50 per incident.

4. Exclusions

Damage Cover does **not** cover:

- **Damage caused by factors beyond the rider's reasonable control:**
 - Force majeure events, such as natural disasters (e.g., floods, earthquakes);
 - Acts of vandalism or theft; and
 - Fire (unless the cause of the fire is found to be caused by rider error or negligence).
- **Damage caused by the rider's negligence or wilful misconduct, in violation of Zoomo's rental agreement terms** (available here: <https://www.ridezoomo.com/policies/terms>): This includes, but is not limited to:
 - driving, operating and/or otherwise manipulating the vehicle under the influence of alcohol or drugs;

- driving, operating and/or otherwise manipulating the vehicle recklessly or dangerously;
- invalidating and/or breaching the vehicle's insurance policy (if applicable) by violating the terms of use; or
- using the vehicle for any purpose other than its intended use.
- **Repairs are already covered under the standard rental agreement.**
- **Damage caused to any other person or property.**
- **Lost vehicle, spare parts or additional items (i.e. battery or battery charger).**

5. Damage Cover Limit

The maximum value of repair costs that will be covered by Damage Cover is:

- for E-Bikes: €800

("Damage Cover Limit").

If the repair costs exceed the applicable Damage Cover Limit, the customer will be responsible for the excess amount.

6. Claims Procedure

- **Reporting:** In the event of damage to the rental vehicle, the customer must immediately notify Zoomo of the incident. If the damage is due to an accident, you can notify Zoomo by emailing hellofr@ridezoomo.com. If the repair is not urgent, you can book a repair appointment via the MyZoomo app.
- **Investigation:** Zoomo reserves the right to investigate the incident and may request further information from the customer, such as, but not limited to:

- photographs or video evidence of the damage;
- a written statement from the rider detailing the circumstances of the incident; and
- any witness statements.
- **Assessment:** Zoomo will assess the damage and determine the applicable repair costs.
- **Payment:** If the repair costs exceed the applicable Damage Cover Limit, the customer will be responsible for the excess amount.

7. Arrears

Damage Coverage is contingent upon the customer's account being in good standing. If the customer has failed to pay any amount owing to Zoomo when due, the outstanding balance will need to be settled in order to enact Damage Cover.

8. Limitations

- Damage Cover is not transferable and linked to the individual rental agreement.
- Zoomo reserves the right to deny or adjust a claim in cases of fraud, misrepresentation, or violation of these terms and conditions.
- Zoomo reserves the right to modify or terminate this Damage Cover at any time, with reasonable notice to customers.
- Customers may only utilise their damage cover a maximum of two times within any consecutive twelve-month period.

9. Term and cancellation of Damage Cover

- Damage Cover becomes effective on the date payment is received and remains valid as long as the monthly subscription fee is paid. Zoomo may cancel Damage Cover at any time in

the event of a breach of these terms, the Damage Cover or the underlying rental agreement.

- Coverage takes effect upon receipt of payment and remains valid as long as monthly payments are made.
- Subscription to Damage Cover requires a minimum commitment of 12 calendar months. The customer agrees to maintain this cover throughout the 12-month period, with no option for early termination except in cases of force majeure or full termination of the rental agreement. Any early termination request outside of these cases will result in the invoicing of the remaining monthly payments until the end of the commitment period.
- The exemption from the €150 security deposit is conditional upon maintaining active Damage Cover. In the event of early termination of this cover, Zoomo reserves the right to immediately charge the security deposit that was originally waived.
- Zoomo may terminate coverage in case of breach.
- No refunds shall be issued for a partial monthly period.
- Upon termination of Damage Cover, any damage that occurs thereafter will be subject to the standard terms of the rental agreement without the benefits of Damage Cover.

10. Restriction on re-subscribing

- Any customer who has subscribed to Damage Cover will not be eligible to subscribe again for a period of 12 months from the **initial subscription date** of the original Damage Cover, even in the event of early termination or a change of rental plan.
- **If a customer subscribes to a new rental agreement within 12 months following a previous subscription to Damage Cover, they will not be**

allowed to re-subscribe to Damage Cover during this 12-month period. As a result, they will be required to pay the €150 security deposit, with no exemption possible.

- Zoomo reserves the right to deny access to Damage Cover to any customer who has abused the policy in the past, including repeated subscriptions and cancellations over a short period of time.
-