



FICHE INFORMATION

Offres et franchises de l'assurance Véligo

Véligo propose une assurance casse et vol en complément de la location de son vélo. Cette assurance, en partenariat avec Sharelock, a pour but de protéger les locataires de Véligo en cas de dommage accidentel ou de vol.

Deux offres, Zen et Zen+, sont proposées et **couvrent le vélo en cas de vol, casse, vandalisme, vol de la batterie et assistance.**

L'offre Zen+ a des franchises divisées par deux par rapport à l'offre Zen.

Le niveau de franchise dépend des conditions de sinistre et est décrit dans les conditions particulières, section 5 "Niveaux de Franchise".

Prise en charge de l'assurance Véligo

Vol Total	Vol Partiel
Prise en charge de la soustraction du vélo par un tiers, par l'effraction du système antivol ou du local de stationnement, ou par agression du locataire.	Prise en charge du remplacement des éléments fixes du vélo soustraits par effraction du vélo ou par agression du locataire. Inclus le vol de batterie.
Casse Partielle	Assistance
Prise en charge des dommages matériels imprévisibles et soudains, altérant le fonctionnement du vélo.	Dépannage-remorquage, fonctionnelle en cas de sinistre, crevaison et panne de batterie. Elle vous permet de poursuivre votre trajet ou de retourner à votre domicile par tout moyen, dans la limite de 50km et pour un taxi, dans la limite de 20 km.

Le présent document est un simple résumé non contractuel des garanties du contrat. L'Assureur n'étant engagé que par le texte intégral du contrat, vous trouverez l'intégralité du contrat dans la notice jointe à la présente fiche d'information.

Sharelock - SL Ventures - SAS au capital social de 2193.18 euros, immatriculée au RCS de Paris dont le siège social est au 58 rue Corvisart - 75013 Paris - Société de Courtage d'Assurances soumise au contrôle de l'ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 et immatriculée à l'ORIAS dans la catégorie Courtier d'assurance sous le n° 21006550 (www.orientas.fr) - Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des assurances

Exclusions communes de l'assurance Véligo

- Délai de déclaration dépassé (supérieur à deux jours ouvrés pour un vol, supérieur à 5 jours ouvrés pour la casse)
- Vol sans effraction ou agression ;
- Sinistre survenu en dehors de l'Île-de-France ;
- Dommages d'ordre esthétiques ;
- Non remise de l'ensemble des clés fournies auprès des services Véligo en cas de vol total si le vélo était équipé d'un cadenas à clé ;
- Négligence ;
- Utilisation non conforme aux normes et prescriptions du service Véligo.

Procédure à effectuer en cas de sinistre

1. **Déclarer le sinistre** via l'application Île-de-France mobilité (si disponible) ou via l'application ou sur le site internet de Sharelock dans les 2 jours ouvrés pour un vol, et dans les 5 jours ouvrés pour une casse ;
2. **Contacteur Véligo** pour procéder à la réparation du vélo (casse ou vol partiel) ou pour déposer les clés et accessoires dans leur réseau (vol total)
3. En cas de vol ou de vandalisme, **réaliser une plainte auprès de la police** dans les 48 heures (les mains courantes ne sont pas acceptées) ;

Une fois passées ces étapes, vous serez guidé pour ajouter vos documents justificatifs et finaliser votre dossier de sinistre.

Contact

Pour toute demande concernant le suivi ou la prise en charge de votre sinistre, vous pouvez contacter l'assurance Sharelock **via ce formulaire** : <https://sharelock.zendesk.com/hc/fr/requests/new>

En cas de **demande urgente** au sujet d'un sinistre, vous pouvez également nous appeler au +33 (0)1 86 76 14 04 (ligne ouverte du lundi au vendredi de 9h30 à 18h30, hors jours légalement chômés et/ou fériés – Appel non surtaxé – Prix d'un appel local).

Concernant l'**assistance dépannage-remorquage**, vous pouvez contacter directement le 01 55 92 13 08 (service géré par Axa Assistance).

Le présent document est un simple résumé non contractuel des garanties du contrat. L'Assureur n'étant engagé que par le texte intégral du contrat, vous trouverez l'intégralité du contrat dans la notice jointe à la présente fiche d'information.



FICHE INFORMATION

Réclamation et médiation

En cas de difficulté, contactez dans un premier temps votre gestionnaire sinistre Sharelock.

Si vous voulez formuler une **réclamation**, vous pouvez l'effectuer via les canaux suivants :

- En utilisant notre formulaire en ligne : <https://sharelock.zendesk.com/hc/fr/requests/new>
- Ligne téléphone : +33 (0)1 86 76 14 04 du lundi au vendredi de 9h30 à 18h30 (hors jours légalement chômés et/ou fériés – Appel non surtaxé – Prix d'un appel local)

Si vous n'estimez pas satisfaisante la réponse obtenue, vous pouvez :

- Poursuivre l'échange en sollicitant le **Service Consommateurs de l'assureur** :
 - Par courrier : CARMA - Service Consommateurs ZAE ST Guénault, 1 rue Jean Mermoz, 91000 Évry-Courcouronnes
 - Par e-mail : fr_conso_carma@carrefour.com
- Saisir le **Médiateur de l'assurance** :
 - Par courrier : La Médiation de l'assurance TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09
 - En ligne : <http://www.mediation-assurance.org>

Le Médiateur ne peut être saisi que si vous justifiez avoir tenté au préalable de résoudre votre litige par une réclamation écrite adressée au service indiqué ci-dessus.

Le présent document est un simple résumé non contractuel des garanties du contrat. L'Assureur n'étant engagé que par le texte intégral du contrat, vous trouverez l'intégralité du contrat dans la notice jointe à la présente fiche d'information.

Sharelock - SL Ventures - SAS au capital social de 2193.18 euros, immatriculée au RCS de Paris dont le siège social est au 58 rue Corvisart - 75013 Paris - Société de Courtage d'Assurances soumise au contrôle de l'ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 et immatriculée à l'ORIAS dans la catégorie Courtier d'assurance sous le n° 21006550 (www.orientas.fr) - Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des assurances