

Conditions particulières Assurance Véligo Location

1. Définitions

Dans le cadre du présent article, les définitions ci-après s'appliquent :

Accessoires fixes : Tout accessoire compatible avec le Vélo ou le VAE garanti, fourni d'origine par le constructeur lors de son acquisition ou acquis séparément auprès de la société Fluow en vue de son utilisation avec le Vélo ou le VAE garanti et qui ne peut être démonté sans outillage. Le casque, la sacoche, les banquettes et les coussins ne sont pas considérés comme des accessoires fixes.

Antivol : Cadenas conforme, faisant partie de la liste située sur le site Sharelock (<https://www.Sharelock.co/fr/compatibilite-Antivols>), et destiné à empêcher ou retarder le Vol du Bien assuré. L'Antivol est fourni directement par Véligo.

Assistance : dépannage-remorquage, fonctionnelle en cas de Vandalisme, Vol, Vol partiel et Casse de votre Vélo, hors 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. Une Franchise de 1 km s'applique.

Assurance Véligo : Engagement pris par Véligo au bénéfice des Locataires de ses Vélos, et comprenant notamment la couverture du Vélo en cas de Vol et ou de Casse.

Casse : Dommage matériel imprévisible et soudain altérant le fonctionnement du Bien assuré.

Casse partielle : Dommage matériel imprévisible et soudain, altérant le fonctionnement du Bien assuré restant économiquement réparable.

Consommables : Produits, accessoires et petites fournitures, nécessaires au fonctionnement du Vélo, qui se détruisent par l'usage ou qui ne peuvent être réutilisés dans l'état où ils se trouvent après usage.

Domage matériel : Tout dommage, extérieurement visible, causé à l'Appareil assuré et nuisant à son utilisation conforme aux normes du constructeur l'empêchant de fonctionner correctement, autre que résultant d'un dommage intentionnel causé par le Locataire ou d'un comportement fautif du Locataire.

Franchise : Montant restant à la charge du Locataire après versement de l'indemnité d'assurance.

Locataire / Vous : Personne physique ayant loué un Vélo via le service Véligo Location. Pour avoir la qualité de Locataire, le lieu de résidence de la personne doit être situé en Île-de-France.

Négligence : Le fait de laisser le Bien assuré à un endroit où il n'est pas à l'abri de tout risque prévisible de détérioration ou laissé sans surveillance directe et immédiate de l'Adhérent.

Point d'attache fixe : Partie fixe, immobile et figée, en pierre, métal ou bois, solidaire d'un mur plein ou du sol, de laquelle le Vélo ne peut pas se détacher, même par soulèvement ou arrachement.

Session photo / Fonctionnalité Vigipark : Fonctionnalité de l'application Sharelock qui permet au Locataire de spécifier qu'il stationne son Vélo ou son VAE et de le prendre en photo stationné et attaché. La fonction Vigipark peut être utilisée pour une durée

maximale de 24 heures et permet de bénéficier d'une Franchise réduite en cas de Vol sans batterie.

Sharelock / Nous/On/Notre : Souscripteur du contrat d'assurance collectif à adhésion facultative.

Sinistre : Événement susceptible de mettre en œuvre l'une ou l'autre des garanties prévues par la présente notice d'information.

Tiers : Toute personne physique autre que le Locataire, son conjoint ou son concubin, son partenaire de PACS, ses ascendants ou ses descendants.

Vandalisme : Acte Volontaire d'un Tiers visant à détruire, dégrader ou détériorer le Vélo sans motif légitime.

Vélo/Appareil assuré : Tout Vélo loué par Véligo Location et faisant l'objet de l'Assurance Véligo.

Vol : Soustraction, par agression ou par effraction, du Vélo par un Tiers dans l'intention d'en priver le Locataire de manière définitive. Le Vol peut être considéré comme un **Vol partiel** (un élément du Vélo a été Volé) ou comme un **Vol total** (le Vélo a été Volé dans son intégralité).

Vol par agression : Vol du Vélo commis par un Tiers, en exerçant une menace, une violence physique, un arrachement, ou un autre moyen de persuasion sur le Locataire en vue de déposséder celui-ci du Vélo.

Vol par effraction : Vol du Vélo par le forçement ou la destruction :

- de tout dispositif de fermeture d'un local immobilier construit en dur, clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule ; ou,
- en extérieur, d'un Antivol conforme reliant le Vélo à un Point d'attache fixe.

2. Objet

Dans le cas où votre Vélo serait Volé ou détérioré malgré ses systèmes de sécurité, l'Assurance Véligo prend en charge le remplacement du Vélo ou sa remise en état.

L'Assurance Véligo est valable sur la période de location à compter de la livraison du Vélo et de l'activation de la police par Véligo et jusqu'à sa restitution.

3. Formules

L'assurance contient les couvertures suivantes :

- Le Vol de Vélo
- Le Vol partiel et la Casse partielle d'un composant du Vélo
- Le Vol de la batterie seule
- Le Vandalisme et la Casse
- L'Assistance

Deux formules sont proposées à la souscription :

- Formule Zen
- Formule Zen+

Elles disposent des mêmes couvertures avec des niveaux de Franchise différents détaillés dans la section 5 “Niveaux de Franchise”.

4. Prix

L'Assurance Véligo est au prix de :

Type de Vélo	Prix mensuel formule Zen	Prix mensuel formule Zen+
Vélo mécanique	5 € / mois	8 € / mois
Vélo pliant	7 € / mois	10 € / mois
VAE Classique	10 € / mois	15 € / mois
Vélos adaptés	10 € / mois	15 € / mois
VAE Cargo Particulier	15 € / mois	22 € / mois

5. Niveaux de Franchise

Pour la formule Zen :

Type de Vélo	Montant de Franchise selon le type de Sinistre				
	Vol partiel/Casse	vol de la batterie*	Vol du Vélo et de la batterie	Vol du Vélo sans batterie	Vol du Vélo sans batterie avec Session photo
Vélo mécanique	100 €			100 €	50 €
Vélo pliant	100 €			150 €	75 €
VAE Classique	100 €	120 €	320 €	200 €	100 €
Vélos adaptés	100 €	120 €	320 €	200 €	100 €
VAE Cargo Particulier	100 €	120 €	520 €	400 €	200 €

Via l'application Sharelock ou l'application île-de-France mobilité (si disponible), Vous pouvez effectuer une Session photo Vigipark de votre Vélo lorsqu'il est stationné. Si votre Vélo est bien attaché à un point fixe avec un cadenas et sans batterie et pour une durée inférieure à 24 heures, la Franchise est diminuée de moitié.

*Seul un vol de batterie est pris en charge au cours de la location du Vélo.

Pour la formule Zen+ :

Type de Vélo	Montant de Franchise selon le type de Sinistre				
	vol partiel/Casse	vol de la batterie*	vol du Vélo et de la batterie	vol du Vélo sans batterie	vol du Vélo sans batterie avec Session photo
Vélo mécanique	50 €			50 €	0 €
Vélo pliant	50 €			50 €	0 €
VAE Classique	50 €	80 €	180 €	100 €	0 €
Vélos adaptés	50 €	80 €	180 €	100 €	0 €
VAE Cargo Particulier	50 €	80 €	230 €	150 €	0 €

Via l'application Sharelock ou l'application île-de-France mobilité (si disponible), Vous pouvez effectuer une Session photo Vigipark de votre Vélo lorsqu'il est stationné. Si votre Vélo est bien attaché à un point fixe avec un cadenas et sans batterie et pour une durée inférieure à 24 heures, Vous n'aurez aucune Franchise à votre charge.

*Seul un vol de batterie est pris en charge au cours de la location du Vélo.

Pour l'Assistance :

- Franchise de 1 km. Cela signifie que l'Assistance ne prend pas en charge les trajets inférieurs à 1 km.

6. Conditions de mise en œuvre

Afin de bénéficier de l'Assurance Véligo :

- Votre Vélo doit avoir été loué auprès de Véligo Location.

- Vous devez avoir souscrit à l'Assurance Véligo durant la souscription à l'abonnement Véligo Location.
- Vous devez avoir réglé votre cotisation.
- Vous devez avoir attaché votre Vélo à un point fixe par le cadre, avec l'Antivol fourni par le service Véligo Location et/ou si votre Vélo est stationné dans un espace privé, pour que l'Assurance Véligo puisse être mise en œuvre, une effraction devra être prouvée (bris de serrure, bris de vitre, etc).
- Vous devez déposer plainte (au minima une préplainte) auprès du commissariat de police ou de gendarmerie le plus proche dans les 48 heures suivant le Vol ou le Vandalisme.
- En cas de Vol, vous devez déclarer le sinistre à l'Assureur dans un délai maximum de 2 jours ouvrés à compter de sa survenance. En cas de Vandalisme ou de Casse, le délai est porté à 5 jours ouvrés.
- En cas de Vol ou de Casse totale, Vous devez remettre toutes les clés fournies pour la batterie et l'Antivol à Véligo Location (si le Vélo était équipé d'un cadenas à clés).
- En cas de Casse, Vandalisme ou Vol partiel, Vous devez faire effectuer les réparations par l'entreprise Véligo.

7. Territorialité

L'Assurance Véligo est acquise en cas de Vol, Casse ou Vandalisme survenant en Île-de-France pour les modèles vélo mécanique, VAE classique, vélos adaptés et VAE Cargo particulier.

L'Assurance Véligo est acquise en cas de Vol, Casse ou Vandalisme survenant en France pour le modèle vélo pliant.

8. Déclaration d'un Sinistre

Pour bénéficier des garanties, le Locataire doit déclarer le Sinistre :

- Sur l'application Île-de-France mobilité (si disponible), ou
- Sur le site Internet <https://Sharelock.co>, ou
- Sur Notre application Sharelock, disponible sur le Playstore ou sur l'Appstore.

Dès que Vous constatez le Vol, le Vandalisme ou la Casse de votre Vélo, Vous devez déclarer votre Sinistre sur votre espace personnel Île-de-France mobilité (si disponible) ou Sharelock (application mobile ou site internet) dans un délai maximum de :

- En cas de Casse : au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la date de connaissance de celle-ci, sauf cas de force majeure ;
- En cas de Vol, Vandalisme ou Vol partiel : dans les deux (2) jours ouvrés suivant la date de connaissance de l'événement.

Documents nécessaires à la prise en charge d'un Sinistre

Pour finaliser la déclaration d'un Sinistre, Vous devez fournir les documents suivants :

En cas de Vol :

- la copie complète du procès-verbal de votre dépôt de plainte auprès des services de police ;
- le bon de commande émis par Véligo ;
- En cas de Vol, la réciprocité de dépôt de la batterie, des accessoires et des clés (si le Vélo était équipé d'un cadenas à clés) dans un centre Véligo ;
- si votre Vélo était stationné dans un espace privé, la preuve d'une effraction, et l'attestation de la non-prise en charge du Sinistre par votre assureur habitation ;
- tout élément pouvant aider à la gestion du Sinistre (photo, déclaration des évènements, etc.).

En cas de Vol partiel, Vandalisme ou Vol de la batterie :

- la copie complète du procès-verbal de votre dépôt de plainte auprès des services de police ;
- le bon de commande des réparations émis par Véligo ;
- le compte-rendu d'intervention de maintenance ;
- tout élément pouvant aider à la gestion du Sinistre (photo, déclaration des évènements, etc.).

En cas de Casse :

- le bon de commande des réparations émis par Véligo ;
- le compte-rendu d'intervention de maintenance ;
- tout élément pouvant aider à la gestion du Sinistre (photo, déclaration des évènements, etc.).

Vous disposez de 45 jours pour communiquer ces éléments à Sharelock. À l'issue de ce délai, le Sinistre sera clos et Vous ne pourrez plus prétendre à son indemnisation. Le préjudice Vous sera facturé directement par Véligo.

Traitement des Sinistres

Vélo Volé et retrouvé :

- Dans un délai de 14 jours après la survenance du Vol : Le Sinistre de Vol sera transformé en Sinistre de Vandalisme pour prise en charge des dégâts éventuels sur le Vélo.
- Plus de 14 jours après la survenance du Vol : les montants de Franchise resteront les mêmes afin de supporter les frais de gestion et les frais de récupération.

9. Exclusions de garantie

Exclusions générales :

- Vous n'êtes pas dans le cadre d'un abonnement au service Véligo Location ;
- Vous ne déclarez pas votre Sinistre dans les délais impartis ;
- Vous avez effectué des réparations chez un autre prestataire que Véligo ;
- Le Vol ou les Dommages ont eu lieu dans le cadre de guerre ou de guerre civile ou événements analogues, d'émeutes, de troubles intérieurs, d'actes de violence pour des motifs politiques, d'attentats ou d'actes terroristes, de grèves, de lock-out et de conflits sociaux, d'expropriations ou d'interventions assimilables à une expropriation, de saisies, de retraits, de décrets ou de diverses interventions d'une autorité supérieure ainsi que de dommages découlant de catastrophes naturelles ou de l'énergie nucléaire ;
- Les Sinistres liés à l'usage du Vélo dans le cadre de transport à titre onéreux de personnes ou de marchandises ;
- Les dommages immatériels et corporels ;
- Les préjudices ou pertes financières subis par le Locataire pendant ou suite à un dommage survenu sur le Vélo ;
- Les Sinistres relevant de la responsabilité civile du Locataire ;
- Les Sinistres sur accessoires qui ne sont pas des Accessoires fixes ;
- Les Sinistres ayant pour origine la perte, l'oubli, l'abandon ou la disparition du Vélo ;
- Les Consommables ;
- Les Sinistres résultant de la confiscation, la mise sous séquestre ou la destruction du Vélo par les autorités publiques ;
- Les Dommages ayant pour origine une cause externe à l'Appareil assuré : l'incendie, la foudre, grêle, poids de la neige, ouragan, gel, explosions ;
- Les Sinistres relevant de la Négligence du Locataire ;
- Les Sinistres relevant d'une faute intentionnelle ou dolosive du Locataire ou avec sa complicité ;
- Les Sinistres ou les Dommages survenus au cours du transport de l'Appareil assuré.
- Les appareils ouverts ou démontés ;
- Les appareils dont le numéro de série a été rendu illisible, modifié ou enlevé ;

Ce que Nous n'assurons pas au titre de la garantie Vol :

En complément des exclusions générales, le contrat ne couvre pas :

- Le Vol de l'appareil sans remise de l'ensemble des clés auprès des services Véligo si le Vélo était équipé d'un cadenas à clés ;
- Le Vol de l'Appareil assuré laissé hors d'un espace privé sans être sécurisé à un Point d'attache fixe par le cadre au moyen d'un Antivol conforme ;
- Le Vol de l'Appareil assuré commis sans agression ou sans effraction ;
- Le Vol de l'Appareil assuré, sans effraction de l'espace privé où l'Appareil assuré était stationné ;
- Le Vol de l'Appareil assuré, résultant d'un vice ou d'une faille de sécurité affectant le système d'antivol électronique fourni par Véligo ou par le fabricant, et permettant

de manière généralisée le déverrouillage frauduleux de l'appareil (par exemple une vulnérabilité reconnue affectant plusieurs appareils).

Ce que Nous n'assurons pas au titre de la garantie Casse :

- Les Dommages matériels sur la chaîne du Bien assuré ;
- Les Dommages matériels liés à la panne de la batterie du Bien assuré ;
- Les Dommages matériels relevant d'un vice caché ;
- Les Dommages matériels résultant d'un entretien inapproprié ou défectueux ou par des transformations ou remplacement de pièces sur le Bien assuré non réalisés par un professionnel ;
- Les Dommages causés aux parties extérieures du Bien assuré ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci (dommages d'ordre esthétique, de décoloration, de piqûres, de tâches, de rayures, d'ébréchures, d'écailllements, de bosselures, de gonflements ou de graffitis) ;
- Les Dommages sur les pièces d'usure, c'est-à-dire : câbles et gaines de dérailleur, câbles et gaines de frein, éléments de transmission (plateau, pignon, chaînes, courroies), guidoline / coussinets poignée, huiles hydrauliques et lubrifiants, jantes, patins de frein, plaquette de frein, feux, piles et ampoules d'éclairage, pneu et chambres à air, selle ;
- Les dommages résultant d'une utilisation non conforme aux normes et prescriptions du service Véligo Location ;

10. Fonctionnement de l'Assistance

Votre assurance Sharelock inclut une Assistance retour à domicile et poursuite de voyage, fonctionnelle en cas de Vandalisme, Vol, Vol partiel et Casse accidentelle de votre Vélo, dont 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. Une Franchise de 1 km s'applique. Cela signifie que l'Assistance ne prend pas en charge les trajets inférieurs à 1 km.

Pour en bénéficier, Vous pouvez contacter directement le 01 55 92 13 08 (service géré par Axa Assistance).

11. Réclamation

QU'EST-CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

Il s'agit de la manifestation de votre mécontentement ou de votre insatisfaction, directement adressée à nos services. Une demande de service ou de prestation, une

demande d'information, de clarification ou d'avis n'est pas considérée comme telle et devra être adressée à votre conseiller habituel.

NOS ENGAGEMENTS

Chaque réclamation fait l'objet d'un examen approfondi afin de trouver ensemble une solution qui Vous convienne. Dans tous les cas, Vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de votre réclamation, sauf si une réponse Vous est apportée dans le délai susmentionné. Le service sollicité s'engage à Vous apporter une réponse définitive dans un délai de deux mois à compter de la date d'envoi de votre réclamation initiale. Si ces délais ne pouvaient être tenus du fait de circonstances exceptionnelles, Vous en seriez informé.

À QUI ADRESSER VOTRE RÉCLAMATION ?

- 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 dans la rubrique " À QUI ADRESSER VOTRE RÉCLAMATION" ;