



Service Bicycle Care Damage

Conditions générales

Que prévoit o2o en cas de dommages et de perte totale ?

En vigueur à partir du 10/06/2025

En cas de fortes pluies, de neige ou de grésil, les routes sont souvent très glissantes et une chute à vélo est vite arrivée. Mais même par beau temps, il arrive que les choses tournent mal. Le soleil bas vous a empêché de voir à temps une portière de voiture ouverte, ou votre roue est restée coincée dans un nid de poule ou une ornière sur la route ? Grâce à notre service Bicycle Care Damage, vous êtes assuré d'une réparation rapide - des dommages à votre vélo évidemment. Pour les bleus et les écorchures, il est préférable d'aller chez le médecin.

Vous prenez un vélo en leasing chez o2o ? Dans ce cas, le service Bicycle Care Damage est inclus en standard dans la Politique cycliste. Le Vélo a-t-il subi des dommages inattendus ? Il peut alors bénéficier de la protection Bicycle Care Damage. Et vous ne devez donc pas payer les dommages vous-même. Dans certains cas, à la demande de l'employeur, le service Bicycle Care Damage n'est pas inclus et l'employeur fournit sa propre assurance dommages.

Le service Bicycle Care Damage est toujours soumis aux conditions et aux limitations telles qu'indiquées dans les Conditions Générales actuelles de Bicycle Care Damage (les « **Conditions Générales** »).

Tous les mots commençant par une majuscule sont définis dans le texte ou dans la liste de définitions qui se trouve après les présentes Conditions Générales, qui fait partie intégrante de ces conditions.

1. Durée du service Bicycle Care Damage

Les Cyclistes qui satisfont aux conditions Bicycle Care Damage peuvent bénéficier du service à partir du jour où o2o reçoit la Déclaration de Réception jusqu'au moment où le Contrat Vélo prend fin.

2. Les conditions de Bicycle Care Damage

2.1. Pour pouvoir utiliser le service Bicycle Care Damage :

- Le service Bicycle Care Dommage doit être actif. Vous pouvez le vérifier dans myo2o Biker sur *Votre vélo* dans la rubrique *Vos services*¹.
- Vous devez satisfaire à toutes les conditions ci-dessous pendant **toute la durée du Contrat Vélo** :
 1. Fournir tous les renseignements et documents demandés et suivre les instructions.
 2. Le Cycliste doit entretenir le Vélo conformément aux directives du fabricant ou du Revendeur et faire réparer les défauts en temps utile.
 3. Le Cycliste ne peut pas participer à des compétitions avec le Vélo.
 4. Le Cycliste ne peut pas louer le Vélo.
 5. Le Cycliste ne peut pas utiliser le Vélo en cas d'intoxication volontaire de quelque nature que ce soit (alcool, drogue, etc.) et/ou sous l'influence de médicaments non prescrits par un médecin.
 6. L'ensemble des conditions ci-dessus constitue les « Conditions Bicycle Care Dommage ».

Le Cycliste doit, en cas de dommages **consécutifs à un Accident** :

1. Limiter autant que possible l'étendue des dommages.
2. Déclarer les dommages après l'Accident, comme indiqué à l'article 3.
3. Prendre une photo nette de chaque pièce endommagée, défectueuse et à remplacer, ainsi qu'une photo montrant clairement le Vélo entier.

Il s'agit d'un **sinistre inattendu**, par exemple dommages résultant d'une chute, d'un incendie, d'un accident ou d'un acte de vandalisme. Les exclusions relatives aux dommages non couverts par le service sont reprises à l'article 6.

2.2. Le Cycliste supporte la charge de la preuve.

3. Comment faire appel au service Bicycle Care Dommage ?

3.1. Pour bénéficier du service Bicycle Care Dommage, le Cycliste doit **dans tous les cas** :

- Déclarer le dommage **à o2o** (voir article 3.3 pour plus d'instructions) ;
- **Prendre une photo nette** :
 1. De toute pièce endommagée, défectueuse et à remplacer, et
 2. Du Vélo entier.
- **Restituer le Vélo au Revendeur** chez qui le Vélo a été livré ou à un Revendeur au choix (voir article 3.5 pour plus d'instructions).

¹ Dans des cas exceptionnels, le service Bicycle Care Dommage n'est pas inclus dans le Plan Vélo de l'employeur. Dans ce cas, le Cycliste peut tout de même utiliser le service Bicycle Care Dommage en choisissant ce service et en l'indiquant explicitement à o2o lors de la conclusion du Contrat Vélo. L'indemnité pour le service Bicycle Care Dommage est dans ce cas comprise dans la Charge locative.

3.2. Dans les cas prévus à l'article 3.4, le Cycliste doit également faire une **déclaration à la police** (voir article 3.4. pour plus d'instructions).

3.3. **Déclaration à o2o** : vous déclarez l'accident à o2o dans les deux jours calendaires (48 heures) suivant l'Accident. Cette déclaration se fait via myo2o Biker, sous *Votre vélo* via le bouton [Déclaration de dommages ou vol](#) ; suivez simplement les étapes indiquées.

Dans la déclaration, le Cycliste sélectionne également le Revendeur pour la restitution du Vélo (voir l'article 3.5). Le numéro de cadre et l'OrderID peuvent également être retrouvés dans myo2o Biker si nécessaire.

La contrepartie de l'Accident est connue et vous disposez d'un [formulaire européen de constat d'accident](#) correctement rempli ? Envoyez-en une copie à schade@vanbreda.be.

3.4. **Déclaration à la police** : si les dommages résultent d'un accident avec des tiers ou de vandalisme et/ou s'il y a des dommages physiques, vous devez également faire une déclaration à la police locale dans les 3 jours calendaires suivant l'Accident.

À la police, vous faites établir un procès-verbal (pv) et une attestation de déclaration, de vandalisme ou d'accident de la circulation détaillant les faits. Vous devez mentionner **au moins** les informations suivantes :

1. Le numéro du cadre du vélo².
2. La raison et la cause de l'Accident et du Dommage.
3. Le moment de l'Accident, du sinistre ou de sa constatation.
4. Un état des lieux et, le cas échéant, la manière dont le Vélo a été sécurisé et ancré.
5. Les coordonnées de la contrepartie, si elle est connue, et qui est responsable de l'accident.
6. Le fait que le Vélo est la propriété d'o2o SA dont le numéro d'entreprise est 0647.826.178 et le siège est situé Burggravenlaan 31, 9000 Gand.
7. Et toute autre information pertinente.

En cas de vol ou d'acte de vandalisme, la déclaration peut également se faire de manière numérique via [Police on Web](#) (sous la rubrique Vol et dégradations diverses - Porter plainte).

Vous fournissez la copie du PV ou de l'attestation à schade@vanbreda.be dans un délai de 5 jours calendaires à compter de la réception.

Attention ! Le Vélo est-il un **speed pedelec** et un tiers a-t-il subi un préjudice dans l'Accident ? Dans ce cas, il est possible que votre assurance Responsabilité Civile (RC) intervienne.

- Avez-vous souscrit une **assurance RC** dans votre contrat de vélo o2o (uniquement pour les speed pedelecs) ? Remplissez alors les données figurant dans les [Conditions de service de cette Assurance responsabilité civile](#) pour les speed pedelecs.
- En cas d'intervention de **votre propre assurance** responsabilité civile (RC/assurance familiale), indiquez les détails de votre propre assurance.

Remarque :

Vous pouvez également faire la déclaration à o2o et à la police en même temps. Certains éléments manquent-ils dans le dossier de sinistre pour une déclaration complète dans myo2o

² Il se trouve dans myo2o Biker dans *Votre vélo* sous la rubrique *Les spécificités de votre vélo*.

Biker ? Dans ce cas, complétez déjà la déclaration via myo2o Biker **dans la période susmentionnée** avec les informations dont vous disposez à ce moment. L'ensemble des questions et compléments ultérieurs au dossier du sinistre seront alors envoyés directement à schade@vanbreda.be.

Afin que le traitement se fasse correctement et rapidement, o2o collabore avec Vanbreda Risk & Benefits. La déclaration que le Cycliste introduit dans myo2o Biker est ensuite traitée par Vanbreda Risk & Benefits (en tant que gestionnaire de sinistres). Pour toute question ou tout complément concernant la déclaration dans myo2o Biker, contactez directement schade@vanbreda.be.

3.5. Restitution du Vélo chez le Revendeur : vous restituez le Vélo endommagé chez le Revendeur auquel vous aviez commandé le Vélo ou chez un Revendeur de votre choix. **Important : ne faites pas encore réparer le Vélo immédiatement.** Le Revendeur établira d'abord un dossier de sinistre et le transmettra à schade@vanbreda.be en mentionnant votre numéro de dossier. La réparation du Vélo ne peut commencer qu'après approbation du dossier par o2o ou Vanbreda.

4. Évaluation du Dossier de sinistre

4.1. Après réception et examen de votre dossier complet, nous vérifions si le sinistre remplit les conditions de Bicycle Care Dommage.

- **Le dossier de sinistre est approuvé et**

1. **le Vélo est réparable** : en tant que Cycliste, vous êtes tenu de faire réparer les dommages. Les coûts sont traités directement entre o2o et le Revendeur choisi, à l'exception du montant standard de franchise de 25 euros hors TVA, à la charge du Cycliste. Après la réparation, le Revendeur transmettra la facture à schade@vanbreda.be conformément au Dossier de sinistre approuvé, en indiquant le numéro de dossier. Les frais de réparation du Vélo après Accident et le remplacement des Accessoires concernés seront pris en charge par o2o à concurrence de la valeur d'achat du Vélo.
2. **le Vélo est irréparable (Perte totale)** : vous laissez le Vélo chez le Revendeur et devez restituer au Revendeur tous les Accessoires énumérés dans l'Offre de Location et, dans le cas d'un speed pedelec, également les documents officiels (certificat de conformité COC original, les deux parties originales du document d'immatriculation, le code Stomer). Il est important que ces **Accessoires ne manquent pas**. Nous traiterons alors votre Dossier de sinistre comme s'il s'agissait d'un Vol. Par conséquent, le Contrat Vélo (et donc la Charge locative) s'arrêtera dès que le dossier est approuvé. En outre, dans ce cas, o2o renonce à son droit de recours contre le Cycliste en ce qui concerne les dommages subis du fait de l'Accident (voir article 5). Enfin, o2o donne au Cycliste un coup de pouce supplémentaire dans la recherche d'un nouveau vélo avec le Bon de Réduction Dommages Irréparables (voir article 4.5 ci-dessous).

- **Le dossier de sinistre est refusé et**

1. **le Vélo est réparable** : dans ce cas, vous êtes tenu, en tant que Cycliste, de faire réparer les dommages et de prendre en charge l'intégralité de ces coûts comme indiqué à l'article 4.1 (voir plus loin). Vous pouvez payer tout ou partie de ces frais sur le budget de services.
2. **le Vélo est irréparable (Perte Totale)** : vous laissez le Vélo chez le Revendeur. Le Cycliste doit apporter au Revendeur tous les Accessoires énumérés dans l'Offre de Location et, dans le cas d'un speed pedelec, également les documents officiels (certificat de conformité COC original, les deux parties originales du document d'immatriculation, le code Stomer). Il est important que ces **Accessoires ne manquent pas**. Nous traiterons alors votre Dossier de sinistre comme s'il s'agissait d'un Vol. Par conséquent, le Contrat Vélo (et donc la Charge locative) s'arrêtera à la date du refus. Comme stipulé à l'article 5, o2o ne renonce pas dans ce cas à son droit de recours contre le Cycliste en ce qui concerne les dommages subis du fait de l'Accident. En conséquence, le Cycliste recevra une facture de o2o pour l'indemnisation des dommages causés à o2o par l'Accident. Nous calculons l'indemnité selon les règles de la résiliation anticipée du Contrat Vélo avec reprise du Vélo.

4.2. **Subrogation** : o2o a le droit de récupérer auprès du tiers responsable les dommages subis. Si le Cycliste ou son assureur en responsabilité civile réclame ces dommages au tiers responsable, le Cycliste versera ces indemnités à o2o dès réception.

4.3. **Expertise** : o2o a le droit de désigner un expert indépendant pour déterminer l'étendue et le coût de la réparation du dommage. Les pièces endommagées doivent être tenues à la disposition d'o2o. La contrepartie peut également désigner un expert indépendant.

4.4. Vélo de remplacement

Si la réparation du Vélo après un Accident prend plus de 3 jours ouvrables, à compter de la remise du Dossier de sinistre par le Revendeur à o2o, il est possible d'utiliser temporairement un vélo de remplacement, à condition que le Revendeur ou Decathlon ou Bike Republic dispose d'un vélo de remplacement.

4.4.1. Si o2o et/ou Vanbreda constate(nt) que les conditions de Bicycle Care Dommage sont remplies, le Cycliste peut en principe louer le vélo de remplacement jusqu'à livraison du Vélo réparé et o2o interviendra dans le coût du vélo de remplacement, à concurrence d'un montant maximum de :

- Pour un vélo non électrique : un maximum de 280 € hors TVA sur l'ensemble de la période de location.
- Pour un vélo électrique ordinaire : un maximum de 520 € hors TVA l'ensemble de la période de location.
- Pour un speed pedelec : maximum 660 € hors TVA sur l'ensemble de la période de location.

Pour les vélos de remplacement de Decathlon, l'intervention est toujours limitée à quatre (4) semaines. Même si le montant maximum susmentionné n'est pas dépassé. Bike Republic propose la location de vélos de remplacement au prix de 12 euros par jour.

Si le montant de la location du vélo de remplacement dépasse les montants pour lesquels o2o intervient, le Cycliste devra supporter lui-même le coût supplémentaire. Le Revendeur ou Decathlon ou Bike Republic facture alors la différence au Cycliste.

Pour éviter les surprises et les coûts désagréables, il est donc préférable de demander à votre Revendeur combien de temps durera la réparation de votre Vélo.

4.4.2. Si o2o et/ou Vanbreda estiment que les conditions de Bicycle Care Dommage ne sont pas remplies, o2o n'interviendra pas dans les frais du vélo de remplacement et le coût total du vélo de remplacement sera supporté par le Cycliste.

4.4.3. Vous trouverez plus d'informations sur les [Conditions de Decathlon](#) ici.

4.5. **Bon de Réduction Dommage Irréparable**

4.5.1. Si le Dossier de sinistre est approuvé, o2o offrira au Cycliste un **Bon de Réduction Dommage Irréparable** qu'il pourra utiliser lors de la conclusion d'un nouveau Contrat Vélo avec o2o. Ce Bon de Réduction Dommage Irréparable équivaut à une réduction de la Charge locative.

4.5.2. Vous utilisez le Bon de Réduction Dommage Irréparable dans les 6 mois qui suivent la fin de votre Contrat Vélo. Si l'employeur du Cycliste travaille avec un plan cafétéria et que vous ne pouvez commander votre nouveau vélo qu'une fois par an, o2o peut faire une exception.

4.5.3. La valeur du Bon de Réduction Dommage Irréparable :

- **Si l'Accident survient au cours de la première année du Contrat Vélo :**
 - 75 % de la valeur déjà financée du Vélo, avec une valeur maximale du prix catalogue du nouveau Vélo ; **plus,**
 - Le budget de services trop / trop peu utilisé. Ce montant est la différence entre le budget de services inclus moins le budget de services auquel vous aviez droit (déterminé au prorata suivant la durée effective du Contrat Vélo).

- **Si l'Accident survient au cours des années suivantes du Contrat Vélo :**
 - 50 % de la valeur déjà financée du Vélo, avec une valeur maximale du prix catalogue du nouveau Vélo ; **plus,**
 - Le budget de services trop / trop peu utilisé. Ce montant est la différence entre le budget de services inclus moins le budget de services auquel vous aviez droit (déterminé au prorata suivant la durée effective du Contrat Vélo).

4.5.4. Le Bon de Réduction Dommage Irréparable pour le nouveau vélo ne peut excéder le prix catalogue du Vélo. Lors de la [simulation de votre Charge locative](#) pour votre nouveau Vélo, nous déduisons automatiquement cette réduction.

4.5.5. Un Bon de Réduction Dommage Irréparable n'affecte jamais le prix de reprise à la fin du Contrat Vélo avec reprise du vélo.

5. Contexte du service Bicycle Care Damage

5.1. Si le Cycliste prend un Vélo en leasing par l'intermédiaire d'o2o, l'employeur, qui loue le Vélo auprès d'o2o, met en fait le Vélo à la disposition du Cycliste. Donc, o2o est le propriétaire légal du Vélo et le reste pendant toute la durée du contrat Vélo. Le cycliste est toutefois tenu dans tous les cas d'utiliser et d'entretenir le Vélo avec le soin nécessaire.

5.2. Même le Cycliste le plus prudent peut provoquer des dommages inattendus au Vélo d'o2o. C'est pourquoi o2o propose en standard le service Bicycle Care Damage. En cas de dommages imprévus et si toutes les obligations et conditions stipulées dans les présentes Conditions Générales sont remplies, o2o renonce à son droit de recours. En d'autres termes, le Cycliste ne doit pas indemniser o2o pour les dommages causés au Vélo et/ou aux Accessoires.

5.3. S'il n'est pas satisfait à toutes les obligations et conditions stipulées dans l'ensemble des présentes Conditions Générales, o2o ne renonce pas à son droit de recours. Cela signifie que le Cycliste doit indemniser o2o pour le dommage que subit o2o (comme les dommages au Vélo et aux Accessoires), lorsque le Vélo et/ou les Accessoires sont endommagés en cas d'Accident. o2o peut alors récupérer auprès du Cycliste le dommage au Vélo.

6. Exclusions du service Bicycle Care Damage

6.1. Dans les cas suivants, le service Bicycle Care Damage ne sera **jamais d'application** et o2o se réserve toujours le droit de recours à l'égard du Cycliste :

1. **Fraude** ou acte intentionnel de la part du Cycliste ou de toute personne ayant un intérêt dans la renonciation à un recours par o2o.
2. **Vol** si o2o ne renonce pas à un recours à la suite du vol (par exemple, parce que les conditions de Bicycle Care Vol ne sont pas remplies et que le Vélo volé est retrouvé avec des dommages).
3. Frais de réparation dus à **l'usure**.
4. Usure ou **mauvais entretien** manifeste des pièces.
5. Dépréciation **inhabituellement** rapide.
6. Une **crevaison** si elle ne résulte pas d'un Accident.
7. Dommages causés par une contamination radioactive, des **armes** chimiques, biologiques, biochimiques ou électromagnétiques ou l'abandon de biens radioactifs.
8. **Saisie, confiscation** et tout autre événement concernant le Vélo et les Accessoires.
9. Dommages directement, indirectement, totalement ou partiellement, causés par ou découlant de **terrorisme, de la guerre, de la grève, de l'insurrection**, y compris la guerre civile ou des **actes de violence** à caractère collectif, accompagnés ou non de révolte contre l'autorité, de l'émeute, du lock-out ou des troubles résultant de conflits du travail.
10. Dommages causés par des **objets transportés**, leur chargement ou leur déchargement, ou par le poids du chargement du Vélo.
11. Dommages causés par la participation à des courses ou **compétitions** de vitesse, de régularité ou d'adresse.
12. Un sinistre dans lequel le Vélo est conduit par une personne qui ne remplit pas les conditions prescrites par la loi et les règlements belges pour **conduire** ce Vélo.

13. Si, au moment du sinistre, le Cycliste est en état d'**intoxication alcoolique** (> 1,5 gramme par litre de sang ou 0,66 milligramme par litre d'air alvéolaire expiré), est en état d'**ivresse**, est sous l'influence de **drogues** ou de substances hallucinogènes ou de médicaments dont l'usage rend le Cycliste inapte à la conduite.
14. Dommages pour lesquels le Cycliste peut se prévaloir de la **garantie d'usine** du fabricant/producteur. Par exemple, la réparation de pièces d'un Vélo qui tombe en panne ou qui présente des dysfonctionnements lors de son utilisation. Ces réparations peuvent également être effectuées par le Cycliste dans le cadre du budget de services.
15. Les dommages pour lesquels le Cycliste peut invoquer le **système d'extension de garantie**, si celui-ci est inclus dans les Services du Contrat Vélo.
16. Les dommages de **nature purement esthétique**, tels que les rayures, les éraflures, les décolorations ou les fissures, à moins qu'ils ne résultent d'un Accident couvert par les conditions de Bicycle Care Damage.
17. Les dommages aux **pneus** du Vélo qui ne résultent pas d'un Accident ou d'un acte de vandalisme.
18. Les dommages causés aux **clés du Vélo** ou à l'**antivol** ne résultant pas d'une tentative de Vol ou d'un acte de vandalisme.
19. Dommages aux **Accessoires** sans endommagement du Vélo.

6.2. Si le Vélo du même Cycliste est gravement endommagé deux fois par sa propre faute dans une période de trois ans, o2o a le droit de refuser un nouveau Contrat Vélo à ce Cycliste.

7. Litiges et droit applicable

Ce service Bicycle Care Damage est en vigueur dans le monde entier. En cas de questions ou de plaintes concernant le Contrat Vélo ou les Conditions Générales, le Cycliste a la possibilité d'envoyer toute plainte concernant ce contrat à : o2o (Tél : +32 9 296 40 12, e-mail : bicycleservices@o2o.be).

Les présentes Conditions Générales et le Contrat Vélo sont régis par le droit belge. Tous les litiges concernant la formation, la validité, l'exécution, l'interprétation ou la dissolution des présents accords relèvent de la compétence exclusive des Cours et Tribunaux belges.

8. Fraude

Toute forme de fraude commise par le Cycliste lors de l'établissement de la déclaration, du remplissage des questionnaires, de la préparation ou de l'établissement de documents, ou de la prise de photos, entraîne la perte de tous les droits du Cycliste vis-à-vis de o2o. Chaque document doit donc être rempli de manière complète et précise. Le gestionnaire de sinistres et o2o se réservent le droit de faire poursuivre le Cycliste frauduleux par les tribunaux compétents.

9. Politique de confidentialité

Voir la déclaration de confidentialité sur le site web de o2o. Ces Conditions Générales font partie intégrante du Contrat Vélo avec o2o. Le Cycliste déclare en avoir pris connaissance et les accepter.

Définitions

1. **Accessoire** : équipement faisant partie intégrante du Vélo et ne pouvant être utilisé indépendamment du Vélo. Ces accessoires doivent être listés dans l'Offre de location. Les casques de vélo sont également inclus dans les Accessoires, tout comme les systèmes de navigation pour vélo ou les ordinateurs montés en permanence (dans la mesure où ceux-ci sont indiqués dans l'Offre de location).
2. **Accident** : événement inattendu qui endommage le Vélo et éventuellement le(s) Accessoire(s). Cela peut également résulter d'un incendie, d'une chute, d'un accident ou d'un acte de vandalisme.
3. **Antivol** : l'antivol spécifié dans l'Offre de location. L'antivol doit obligatoirement être intégré dans le Contrat Vélo. Il doit au moins répondre à la norme ART-2 ou au niveau de sécurité 10, ou au niveau d'inspection Sold Secure Diamond, être une chaîne ou être pliable et fixé au cadre du Vélo (donc pas à une roue). Un antivol électronique sans 2 clés n'est pas autorisé.
4. **Bon de Réduction Dommage Irréparable** : un geste commercial d'o2o comme décrit à l'article 4.5.
5. **Charge locative** : le prix de location du Vélo.
6. **Contrat Vélo** : l'Offre de location accompagnée de la Déclaration de réception.
7. **Cycliste** : la personne physique qui conclut ou a conclu un Contrat Vélo, également désignée par « vous ».
8. **Déclaration de réception** : la déclaration signée par le Cycliste lors de la réception du Vélo chez le Revendeur.
9. **Garantie d'usine** : la garantie légale et, le cas échéant, commerciale offerte par le fabricant/producteur du vélo ou des pièces.
10. **Offre de location** : l'offre de o2o pour la location du Vélo confirmée par le Cycliste lors de la commande du Vélo et des Accessoires (peut également être l'avenant au contrat de travail).
11. **Perte Totale** : si le Vélo est techniquement irréparable ou si le coût de la réparation à la date du sinistre dépassait la valeur du Vélo, comme confirmé par l'expert.
12. **Revendeur** : un marchand ou réparateur de vélos du réseau de partenaires o2o.
13. **Valeur du Vélo** : la valeur d'achat du Vélo neuf.
14. **Vélo** : le vélo décrit dans la Déclaration de réception du Cycliste, y compris les Accessoires.
15. **Vol** : vol d'un Vélo complet.