



# **Assurance garantie pour les vélos électriques**

## **Conditions générales**

Que prévoit o2o en cas de garantie supplémentaire ?

Valable à partir du 28/03/2025

*Vous êtes fan de votre vélo électrique rapide ou speed pedelec et vous souhaitez faire réparer votre deux-roues préféré le plus rapidement possible en cas de panne sans frais exagérés ? C'est tout à fait possible. Activez notre assurance garantie complémentaire pour vélos électriques et speed pedelecs et partez l'esprit tranquille.*

Le service Assurance garantie pour les vélos électriques est toujours soumis aux conditions et aux limitations telles qu'indiquées dans les Conditions Générales actuelles de l'Assurance garantie pour les vélos électriques (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. Qu'est-ce que l'assurance garantie ?**

L'assurance garantie est une extension de la garantie du fabricant pour votre vélo électrique ou votre speed pedelec jusqu'à la fin de votre contrat de location. Elle offre une protection complète contre les frais de réparation pour les pièces de rechange et les frais de main-d'œuvre. Pratique, non ?

## 2. Quand est-ce que je fais appel à l'assurance garantie ?

Vous pouvez utiliser votre assurance de garantie pour votre vélo électrique ou votre speed pedelec si le défaut survient après la période de garantie légale. Vérifiez dans myo2o Biker sous *Votre vélo* dans la rubrique *Vos services* si votre assurance garantie a été activée.

Le défaut de votre vélo électrique ou de votre speed pedelec vous arrive pendant la période de garantie légale ? Alors, adressez-vous à votre magasin de vélos pour bénéficier de la garantie.

## 3. Comment utiliser l'assurance responsabilité ?

Vous êtes tenu à signaler les dommages avant le début des travaux de réparation.

- *Pendant les deux premières années de la garantie d'usine, vous devez directement contacter votre marchand de vélos pour réparer les dommages par le fabricant.*
- *Les deux premières années de garantie du fabricant ont-elles expiré et disposez-vous d'une assurance complémentaire pour prolonger la garantie du fabricant ? Dans ce cas, suivez la procédure ci-dessous.*
- *Vous ne vous souvenez plus si vous avez inclus cette garantie supplémentaire dans votre contrat de leasing ? Vérifiez alors via myo2o Biker sous 'Votre vélo - Vos services' si l'extension de garantie est active. Dans votre offre de location ou votre avenant, vous verrez également dans l'aperçu si ce service est actif.*

1. **Pour les vélos loués avant le 01/01/2023** : CG Car-Garantie Versicherungs-AG, Succursale de Belgique, Ruiterschool 1 – Bus 6, 2930 Brasschaat, e-mail : [schadeclaims@cargarantie.be](mailto:schadeclaims@cargarantie.be). Le personnel est disponible par téléphone du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 17 h au +32 3 287 76 68.

**Étape 1** : Imprimez le **certificat de garantie** de votre vélo pour l'apporter au marchand de vélos. Vous trouverez ce certificat d'assurance dans votre compte myo2o Biker sous *Votre vélo* et sous la rubrique *Documents*.

**Étape 2** : **Rendez-vous chez votre réparateur de vélos**, de préférence, celui où vous avez commandé votre vélo, parce qu'il connaît le mieux votre deux-roues. Demandez au marchand de vélos d'informer Car-Garantie par téléphone ou par e-mail du dommage avant de commencer les travaux de réparation. La demande d'intervention est réglée directement avec le marchand de vélos. Le marchand de vélo ne vous réglera que les frais qui ne sont pas éligibles à un remboursement, ce qui peut être fait par le biais du budget de services ou du compte propre. Dans tout cas, suivez les instructions du personnel de Car-Garantie.

Bonus : n'oubliez pas de télécharger le **document IPID**<sup>1</sup> (Insurance Product Information) pertinent de [Car-Garantie](#). Vous pouvez également lire les conditions applicables sur le certificat de garantie dans myo2o Biker sous *Votre vélo*, dans la section *Documents*.

2. **Pour les vélos en location à partir du 01/01/2023** : RealGarant Versicherung AG, Manta 12, 9250 Waasmunster, Tel : +32 52 89 51 10, e-mail : [o2o@realgarant.com](mailto:o2o@realgarant.com). Le personnel est disponible par téléphone du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 17 h au +32 52 89 51 10.

**Étape 1** : Avec RealGarant, **aucune attestation d'assurance** n'est nécessaire, car RealGarant dispose directement des données nécessaires concernant l'extension de garantie dans votre contrat.

**Étape 2** : **Rendez-vous chez votre réparateur de vélos**, de préférence, celui où vous avez commandé votre vélo, parce qu'il connaît le mieux votre deux-roues. Demandez au marchand de vélos d'informer RealGarant par téléphone ou par e-mail du dommage avant de commencer les travaux de réparation. La demande d'intervention est réglée directement avec le marchand de vélos. Le marchand de vélo ne vous réglera que les frais qui ne sont pas éligibles à un remboursement, ce qui peut être fait par le biais du budget de services ou du compte propre. Dans tout cas, suivez les instructions du personnel de RealGarant.

Bonus : n'oubliez pas de télécharger le **document IPID** (Insurance Product Information) pertinent de [Real Garant](#). Avec Real Garant, aucun autre certificat de garantie n'est nécessaire pour la procédure de déclaration. Notre partenaire Real Garant dispose de toutes les informations nécessaires.

## 4. Champ d'application, durée et validité de l'assurance

1. L'assurance des frais de réparation couvre toutes les pièces de l'E-Bike telles que définies dans la Déclaration de Réception, à l'exception de l'ensemble des équipements supplémentaires non livrables par le constructeur ainsi que les pièces exposées à une usure naturelle comme par exemple la chaîne, les courroies, le plateau, les pignons, les garnitures de frein, les plaquettes de frein, les disques de frein, les tambours de freins, les sources lumineuses, les pneus, les durites, les batteries et les piles. La batterie du système de propulsion est toutefois couverte, le chargeur de batterie et câble de recharge ne sont pas couverts. La diminution de la capacité et de l'autonomie de fonctionnement de la batterie du système de propulsion est également considérée comme usure naturelle et n'est pas couvert par l'assurance.
2. Les réparations couvertes par l'assurance des frais de réparation comprennent également les travaux d'essai, de mesure et de réglage dans la mesure où ils sont nécessaires à l'élimination du dommage en question et ne concernent pas l'inspection, le nettoyage ou les travaux d'entretien majeurs ou mineurs.

---

<sup>1</sup> Nous avons l'obligation de vous transmettre le document IPID si vous souhaitez souscrire l'assurance garantie complémentaire. Vous y retrouverez toutes les informations importantes sur le produit d'assurance.

3. Aucun droit ne peut être tiré de l'assurance en ce qui concerne les frais d'huile, de lubrifiants, de produits de nettoyage ainsi que de filtres et d'inserts et en ce qui concerne les dommages directs ou indirects (p. ex. frais de remorquage, frais de stockage, frais de transport, frais de location de véhicules, frais d'évacuation, frais pour l'impossibilité d'utiliser le vélo électrique, dommages indirects à des pièces non assurées).
4. La couverture d'assurance prend effet le jour de la réception du vélo, tel qu'indiqué sur la Déclaration de Réception, pour une période de 1 an et se renouvelle ensuite tacitement pour des périodes successives de 1 an, sauf si l'une des parties la résilie au moins 3 mois avant la fin de la période en cours par lettre recommandée, exploit d'huissier ou remise de la lettre de résiliation contre récépissé. La durée normale et maximale est égale à la période de location indiquée sur l'offre de location.
5. L'assurance pour les frais de réparation est valide dans l'ensemble de l'Union européenne et la Suisse.

## 5. Exclusions

La couverture d'assurance ne s'applique pas aux dommages également causés, sans distinction :

1. par un accident, c'est-à-dire un événement avec une force mécanique soudaine agissant directement de l'extérieur;
2. à la suite d'actes inexperts, délibérés ou malveillants, de larcins tels que le vol, l'utilisation non- autorisée, le vol qualifié et le détournement de fonds, de dommages directs causés par des animaux, la tempête, la grêle, le gel, la corrosion, la foudre et les chutes de pierres, les tremblements de terre, les infiltrations d'eau, ainsi qu'à la suite de brûlures, d'incendies ou d'explosions;
3. à la suite d'une action militaire de quelque nature que ce soit, d'une guerre civile, de troubles civils internes, de grèves, d'une expulsion, de terrorisme, de vandalisme, de saisie ou de tout autre type d'action gouvernementale, ou encore de l'énergie nucléaire;
4. lors de la participation à des compétitions, des rallyes, des épreuves de vitesse ou des essais en vue de ces événements;
5. à la suite de modifications apportées à la construction originale de l'e-bike (par exemple, tuning, retrait du V-max, etc.), ainsi que l'installation de pièces ou d'accessoires non autorisés par le fabricant;
6. en raison de l'absence de réparation en temps utile d'un élément qui aurait dû être réparé, à moins qu'il ne soit prouvé que le dommage n'en résulte pas ou que l'élément en question était, au moment où le dommage est survenu, au moins provisoirement réparé par un spécialiste formé et reconnu à cette fin;
7. si le Preneur d'assurance utilise l'e-bike, au moins temporairement, comme vélo partagé, pour des services de courrier, d'express et de colis, pour le transport de personnes malades et pour le transport professionnel de personnes;
8. à la suite de l'utilisation de combustibles inappropriés ou du manque de combustibles (lubrifiants, huiles, etc.);
9. pour lesquels un tiers est responsable ou pour lesquels des réparations sont effectuées dans le cadre de la garantie du fabricant, ou qui sont dus à un défaut de fabrication ou de matériel qui est répandu dans le type d'e-bike concerné (défauts de

série) et pour lesquels, selon le type et la fréquence, la garantie du fabricant est généralement applicable.

## 6. Conditions de réclamation

Toute réclamation est soumise à la condition que le Preneur d'assurance respecte les instructions du fabricant figurant dans le manuel d'utilisation du vélo électrique.

## 7. Transfert de droits

Lors du transfert de propriété du vélo électrique assuré, les droits découlant de l'assurance seront transférés au nouveau propriétaire du vélo électrique au moment du transfert de propriété.

## 8. Règlement des dommages/compensations

### 1. Entreprises autorisées à effectuer des réparations

Si le Preneur d'assurance ne fait pas effectuer la réparation par le marchand de vélos d'origine (comme indiqué sur la Déclaration de Réception), le premier est tenu à faire effectuer la réparation uniquement par un marchand de vélos qualifié.

### 2. Réclamations par le Preneur d'assurance

Le Preneur d'assurance est remboursé des frais de main-d'œuvre et de matériel couverts par l'assurance.

En cas de panne totale de la batterie, l'intervention pour une nouvelle batterie sera payée comme suit :

- 60% de la valeur de remplacement à partir du début de la troisième année d'utilisation.
- 40% du coût de remplacement du début à la fin de la quatrième année d'utilisation (applicable uniquement aux contrats de 48 mois).

Si le coût de la réparation dépasse la valeur d'une unité de remplacement normalement installée dans le cas d'un tel dommage, une indemnité sera versée jusqu'à concurrence du coût de cette unité de remplacement, y compris les frais de démontage et de montage. Le montant maximal de l'indemnisation résultant de l'obligation d'assurance est limité par réclamation à la valeur marchande actuelle du vélo électrique endommagé au moment où le dommage est survenu.

### 3. Présentation des demandes d'indemnisation découlant du contrat d'assurance

Le Preneur d'assurance est tenu de faire valoir ses droits exclusivement et directement auprès de L'assureur.

### 4. Conditions de réclamation du Preneur d'assurance

L'assureur est chargé du règlement des dommages. Chaque demande de remboursement est soumise à la condition que le Preneur d'assurance :

- a. informe immédiatement L'assureur du dommage, en tout cas avant le début de la réparation;
- b. offre sa collaboration aux personnes chargées par L'assureur de l'examen du vélo électrique et de fournir, sur demande, toutes les informations nécessaires pour déterminer l'étendue du dommage;
- c. limiter autant que possible le dommage et, ce faisant, suivre les instructions du marchand de vélos; il doit également, sauf si les circonstances sont telles que cela n'est pas possible, obtenir les instructions susmentionnées avant de commencer les travaux de réparation;
- d. faire effectuer les réparations par le marchand de vélos d'origine (comme indiqué sur la Déclaration de Réception) ou par un autre marchand de vélos qualifié;
- e. envoyer à L'assureur l'original de la facture de la réparation avec un relevé détaillé des travaux effectués, des pièces utilisées et de la main-d'œuvre précisée en termes d'heures, dans un délai d'un mois à compter de la date de la facture.

## **9. Terminaison après une réclamation**

L'assureur se réserve le droit de terminer le contrat à la suite d'une réclamation, et le Preneur d'assurance dispose du même droit. Cette terminaison est notifiée au plus tard un mois après le paiement ou le refus de paiement de l'indemnisation. La terminaison prend effet à l'expiration d'un délai d'au moins trois mois à compter du lendemain de la notification, du lendemain de la date de la Déclaration de réception ou du lendemain de la date de la lettre recommandée. Si le contrat est annulé, L'assureur n'a droit qu'à la part proportionnelle de la prime pour la période du contrat écoulée.

## **10. Notifications, déclarations d'intention, changements d'adresse**

Toutes les notifications et déclarations destinées à L'assureur doivent être adressées à l'administration centrale de L'assureur. Si le Preneur d'assurance n'a pas notifié de changement d'adresse à L'assureur, il suffit pour qu'une notification soit envoyée au Preneur d'assurance qu'une lettre recommandée soit envoyée à la dernière adresse connue de L'assureur. La notification est valable à partir du troisième jour après l'envoi de la lettre. Il en va de même en cas de changement de nom.

## 11. Délai de prescription

Le délai de prescription pour toute réclamation légale découlant d'un contrat d'assurance est de trois ans.

## 12. Assureur

1. **Pour les vélos loués avant le 31/12/2022** : CG Car-Garantie Versicherungs-AG.  
Ruiterijschool 6, 2930 Brasschaat, Tel : +32 3 287 76 68, E-mail : [schadeclaims@cargarantie.be](mailto:schadeclaims@cargarantie.be).
2. **Pour les vélos en location à partir du 01/01/2023** : RealGarant Versicherung AG,  
Manta 12, 9250 Waasmunster, Tel : +32 52 89 51 10, e-mail : [o2o@realgarant.com](mailto:o2o@realgarant.com).

## 13. Droit applicable

Toute dispute relative à cette assurance sera soumise au tribunal compétent du lieu de résidence du Preneur d'assurance. La législation belge, notamment la loi sur les assurances du 4 avril 2014, s'applique au présent contrat.

Le Preneur d'assurance a la possibilité d'envoyer toute plainte concernant ce contrat à :

- a. **Pour les vélos loués avant le 31/12/2022** : CG Car-Garantie Versicherungs-AG  
(Ruiterijschool 6, 2930 Brasschaat, Tel : +32 3 287 76 68, e-mail : [schadeclaims@cargarantie.be](mailto:schadeclaims@cargarantie.be)),
- b. **Pour les vélos en location à partir du 01/01/2023** : RealGarant Versicherung AG  
(Manta 12, 9250 Waasmunster, Tel : +32 52 89 51 10, e-mail : [o2o@realgarant.com](mailto:o2o@realgarant.com)).
- c. Ou o2o (Tel: +32 9 296 40 12, e-mail : [bikeservices@o2o.be](mailto:bikeservices@o2o.be)).

## 14. Obligations des tiers

Dans la mesure où, en cas de réclamation, un tiers est tenu de verser une indemnité ou si une indemnité peut être réclamée à d'autres contrats d'assurance, ces obligations de paiement ont la priorité.

Si le Preneur d'assurance a également des droits à l'encontre de tiers sur la base de la même réclamation, le Preneur d'assurance ne peut demander qu'une indemnité qui ne dépasse pas le montant total de la réclamation.

Si le Preneur d'assurance peut prétendre à une indemnisation sur la base d'autres polices d'assurance, le Preneur d'assurance est libre de déclarer la réclamation à L'assureur de son choix. Si le Preneur d'assurance déclare la réclamation à L'assureur, ce dernier versera une avance au titre de cette assurance.

## **15. Fraude**

Toute forme de fraude de la part du Preneur d'assurance dans l'établissement de la déclaration, dans le remplissage des questionnaires, dans l'établissement des documents ou dans la prise de photos, fait perdre au Preneur d'assurance tous ses droits vis-à-vis de L'assureur. Chaque document doit donc être rempli de manière complète et précise. L'assureur et o2o se réservent le droit de faire poursuivre le Preneur d'assurance frauduleux par les tribunaux compétents.

## **16. Politique de confidentialité**

Voir la [déclaration de confidentialité](#) sur le site web de o2o. Les présentes conditions générales font partie intégrante du contrat vélo avec o2o. Le preneur d'assurance déclare en avoir pris connaissance et les avoir approuvés.

## Definitions

1. **Assureur** : la compagnie d'assurance visée à l'article 12 L'assureur.
2. **Bénéficiaire**: de l'assurance garantie, également appelée assurance fraîche de réparation, est la personne physique qui a activé le service de l'assurance garantie dans son contrat de vélo, appelée plus loin "Utilisateur" ou "Preneur d'assurance".
3. **Contrat de vélo** : l'offre de location accompagnée par la Déclaration de Réception.
4. **Déclaration de Réception** : la déclaration signée par l'Utilisateur lors de la réception du vélo du magasin de vélos.
5. **E-bike** : le vélo à assistance électrique au pédalage, y compris le speed pedelec, avec une vitesse maximale de 45 km/h, tel que décrit dans la Déclaration de Réception de l'Utilisateur.
6. **Marchand de vélos qualifié** : un marchand officiel de la marque de vélos.
7. **Offre de location** : l'offre émise par o2o pour location du vélo d'entreprise et confirmée par l'Utilisateur lors de la commande du vélo et des accessoires (peut également être l'avenant au contrat de travail).