

Conditions particulières Assurance M Vélo +

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 M Vélo + en vue de son utilisation avec le Vélo ou le VAE garanti et qui ne peut être démonté sans outillage. Par exemple, le casque, la sacoche, les banquettes et 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/antivol-velo>), et destiné à empêcher ou retarder le Vol du Bien assuré. L'Antivol est fourni directement par M Vélo +.

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. Un reste à charge de 1 km s'applique.

Assurance M Vélo + : Engagement pris par Cykleo 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, incluant le Vandalisme.

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

Casse totale : Dommage matériel imprévisible et soudain, altérant le fonctionnement du Bien assuré devenu économiquement irréparable, incluant le Vandalisme

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.

Dépôt de garantie : Somme d'argent encaissée ou prise par empreinte à l'Adhérent au moment de la signature et de la remise du Vélo.

Damage 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.

Locataire/Vous : Personne physique ayant loué un vélo via le service M Vélo +. Pour avoir la qualité de Locataire, le lieu de résidence de la personne doit être situé en Auvergne Rhône-Alpes.

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 être attaché à un Point d'attache fixe à l'aide d'un Antivol certifié.

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

Reste à charge : Montant restant à la charge du Locataire après versement de l'indemnité

d'assurance.

Session photo/Fonctionnalité “Me Garer” : 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 « Me garer » peut être utilisée pour une durée maximale de 24 heures.

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 à assistance électrique loué par M Vélo + et faisant l'objet de l'Assurance M Vélo +.

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 forçage 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 M Vélo + prend en charge le remplacement du Vélo ou sa remise en état.

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

3. Formules

Sharelock propose 3 formules d'assurances dans le cadre de l'offre de location de vélos proposée par M Vélo + :

1. Vol Total/Casse Totale
2. Vol Total et Partiel/Casse Totale et Partielle
3. Vol Total et Partiel/Casse Totale et Partielle/Assistance (*seulement pour les durées de location de 12 mois*)

À la demande de M vélo +, seule la formule 1 Vol Total/Casse Totale est pour le moment proposée.

Voici un tableau récapitulatif des garanties :

Garantie	Nombre maximum de sinistres	Montant du Reste à charge
Casse partielle Remboursement des frais de réparations effectuées par M Vélo +	2 par année d'assurance	10 % du montant du Sinistre
Casse totale Remboursement du Bien assuré	1 pour toute la durée de l'Adhésion	10 % du montant du Dépôt de garantie
Vol partiel Remboursement de l'élément volé	2 par année d'assurance	10 % du montant du Sinistre
Vol total Remboursement du Bien assuré	1 pour toute la durée de l'Adhésion	10 % du montant du Dépôt de garantie ou 5 % en cas de Session photo

Le remboursement cumulé de l'ensemble des sinistres pris en charge sur la durée de l'Adhésion ne peut dépasser la valeur assurée de l'Appareil assuré.

4. Prix

Ce tableau résume les prix pour chacune des formules, en fonction du vélo et du tarif choisi (solidaire ou normal/réduit) :

Types de vélo		Montant dépôt de garantie	Prix couverture Vol Total/Casse Totale	Prix couverture Vol Total et Partiel/Casse Totale et Partielle	Vol Total et Partiel /Casse Totale et Partielle/Assistance
Standard, pliant, enfant	Tarif solidaire	125 €	2 €	2.5 €	3.5 €
	Tarif normal et réduit	250 €	4 €	5 €	6 €
VAE, cargo musculaire, tandem	Tarif normal et réduit	1500 €	16 €	18 €	20 €
Vélo cargo à assistance	Tarif normal et réduit	2000 €	21 €	22 €	23 €

électrique					
VAE Cube de prêt		1500 €	16 €	18 €	20 €

- En cas de sinistre, les clés du vélo, du cadenas ainsi que la batterie (pour les vélos à assistance électrique) seront demandées à l'utilisateur.
- Les formules proposées pourront être amenées à évoluer en fonction de l'évolution du marché, du besoin des clients, ou d'évolutions réglementaires.

5. Conditions de mise en œuvre

Afin de bénéficier de l'Assurance M Vélo + :

- Votre Vélo doit avoir été loué auprès de M Vélo + ;
- Vous devez avoir souscrit à l'Assurance M Vélo + durant la souscription à l'abonnement M Vélo + ;
- 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 M Vélo + et/ou si votre Vélo est stationné dans un espace privé, pour que l'Assurance M Vélo + puisse être mise en œuvre, une effraction devra être prouvée (bris de serrure, bris de vitre, etc) ;
- Vous devez déposer plainte en ligne ou 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 ou de casse totale, vous devez remettre toutes les clés fournies pour la batterie et l'antivol à M Vélo + ;
- En cas de Casse, Vandalisme ou Vol partiel, vous devez faire effectuer les réparations par l'entreprise M Vélo +.

6. Territorialité

L'Assurance M Vélo + n'est acquise qu'en cas de Vol, Casse ou Vandalisme survenant en France.

7. Déclaration d'un sinistre

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

- Par formulaire via ce lien : <https://sharelock.zendesk.com/hc/fr/requests/new>, ou
- Sur le site Internet <https://sharelock.co>, ou

- En appelant le +33 (0)1 86 76 14 04 entre 9h30 et 18h30 du lundi au vendredi, sans interruption (hors jours légalement chômés et/ou fériés). Cet appel est non surtaxé et au prix d'un appel local.

Dès que Vous constatez le Vol, le Vandalisme ou la Casse de votre Vélo, Vous devez déclarer votre sinistre sur votre espace personnel 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 :

- La pièce d'identité du Locataire
- Le justificatif de domicile du Locataire
- Le RIB du Locataire
- la copie du procès-verbal de votre dépôt de plainte auprès des services de police
- 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 événements, etc.)
- En cas de vol total ou de casse totale, la réciprocity de dépôt des clés et de la batterie pour un VAE dans un centre M Vélo +.
- En cas de Casse ou Vandalisme partiel, la facture correspondante aux réparations effectuées sur le Vélo.

Le Dépôt de garantie sera encaissé par Mvélo+, puis remboursé, déduction faite du Reste à charge, une fois votre dossier de sinistre complet et validé par Sharelock.

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 M Vélo +.

Traitement des Sinistres

Vélo Volé et retrouvé :

Dans le cas d'une déclaration de Vol, si le vélo est retrouvé par les services M Vélo +, les montants de reste à charge resteront les mêmes afin de supporter les frais de gestion et les frais de récupération.

8. Exclusions de garantie

Exclusions générales :

- Vous n'êtes pas dans le cadre d'un abonnement au service M Vélo + ;
- Vous ne déclarez pas votre sinistre dans les délais impartis ;
- Vous avez effectué des réparations chez un autre prestataire que M Vélo + ;
- 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 M Vélo + ;
- 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.
- Non remise des clés de votre vélo dans les 45 jours.

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

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

- 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 M Vélo +.

9. Fonctionnement de l'Assistance

Si la formule retenue inclut l'assistance, votre assurance Sharelock inclut une assistance dépannage-remorquage, fonctionnelle en cas de Vandalisme, Vol, Vol partiel et casse accidentelle 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. Un reste à charge de 1 km s'applique.

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

10. 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".