



# Service de dépannage

*Vous l'avez sans doute déjà vécu vous aussi : vous n'avez pas beaucoup de temps le matin et vous souhaitez vous rendre rapidement au travail à vélo. Jusqu'à ce qu'il vous arrive soudainement une crevaison. Ou vous faites une balade à vélo merveilleusement relaxante avec des amis et il y a votre chaîne qui casse. Pas drôle du tout. Mais une telle malchance arrive tôt ou tard à tout le monde. Voilà pourquoi il faut souscrire une assurance d'assistance pour partir l'esprit tranquille.*

## 1. Bonjour, service de dépannage !

Tombé en panne sur votre chemin ? Avec cette assurance nous vous dépannons, ainsi que votre vélo, au Benelux, 24h/24, 7 jours sur 7. De quoi être rassuré !

## 2. Comment utiliser le service de dépannage ?

**Attention !** Vous ne pouvez faire appel à votre assurance dépannage qu'après l'avoir activé.

Vous avez une panne de vélo ? Notre partenaire VAB, l'un des plus grands acteurs dans le domaine de l'assistance vélo, vient rapidement à votre secours. **Appelez directement le numéro unique de la 'o2o Company Bike Lease Assistance' au +32 (0)3 253 61 87** (non valable pour les clients d'AG Insurance).

- Donnez le numéro d'identification du vélo que vous trouvez sur l'autocollant de vélo ou sur myo2o Biker.
- Donnez votre nom ainsi que le nom de votre employeur.
- Donnez la marque/le modèle de votre vélo.
- Indiquez où exactement vous vous trouvez à pied.
- Si le dépanneur VAB ne réussit pas à réparer votre vélo sur place, vous pouvez faire transporter votre vélo gratuitement. VAB emmènera votre vélo (et vous) à l'endroit le plus approprié pour la réparation.
- Si le vélo est en panne à la maison, VAB viendra également le dépanner à la maison. A condition que le vélo soit immobilisé. Il n'y a pas d'entretien ou de service à domicile.
- Votre vélo a été volé ? Alors VAB organise le transport jusqu'à votre lieu de départ ou d'arrivée jusqu'à un montant maximum de € 80,00. Ceci n'est possible que si vous

pouvez démontrer clairement que vous avez pris toutes les précautions pour limiter au maximum les risques de vol et si vous avez signalé le vol à la police.

Vous avez signalé votre panne ? Alors le dépanneur VAB essaye de se rendre sur place au plus vite. Vous recevez un sms de VAB avec l'heure d'arrivée estimée et un lien pour suivre le temps d'attente. Super pratique !

**Attention !** Le paiement des pièces ou des interventions non comprises dans le service de dépannage ne peut pas être effectué via le budget de services. Les coûts correspondants seront facturés directement. Consultez les Conditions générales pour plus d'informations sur les Exclusions de ce Service de dépannage.

### 3. Quand est-ce que je fais appel au service de dépannage ?

Vous voulez souscrire au service de dépannage o2o ? Cela n'est possible que si :

- Dans myo2oBiker sous *Votre assurance (vos) vélo(s)* sous la rubrique *Vos services*, votre assurance dépannage est activé.
- Vous ne pouvez plus continuer votre route : par exemple suite à un accident, une crevaison, un dérailleur défaillant, une chaîne cassée, des problèmes de batterie de votre vélo électrique... Vous pouvez compter sur notre assistance dépannage pour tous ces défauts. Parce qu'un vélo est fabriqué pour rouler sur deux roues. Alors vous préférez ne pas devoir traîner ce vélo (lourd) jusqu'à votre point de départ...

**Conseil supplémentaire :** emportez toujours une chambre à air de rechange dans votre sac à vélo lorsque vous partez à vélo. De cette façon, vous évitez que le mécanicien se trouve dans l'incapacité de vous aider parce qu'il ne dispose pas de ce type de chambre à air et de plus, vous n'avez pas à payer cette pièce en cas de panne.

# Conditions de service dépannage

Valable à partir du 28/08/2023 en remplacement de toute version précédente de ces termes et conditions.

## 1. Définitions

1. Le bénéficiaire : la personne physique qui a activé le Service de dépannage dans le Contrat de vélo, ci-après dénommé 'Cycliste' ou 'Utilisateur'.
2. L'utilisateur : la personne physique qui souscrit ou a souscrit un Contrat de vélo, également appelée 'Cycliste'.
3. Vélo : le vélo décrit dans la Déclaration de réception de l'Utilisateur.
4. Politique cycliste : document établissant les règles de base pour la mise à disposition d'un vélo de leasing auprès d'un employeur spécifique.
5. Contrat de vélo : l'Offre de location accompagnée de la Déclaration de réception.
6. L'offre de location : l'offre de o2o pour la prise en leasing du vélo de leasing confirmé par l'Utilisateur lors de la commande du Vélo et des Accessoires (peut également être l'avenant au contrat de travail).
7. Concessionnaire : marchand ou réparateur de vélos qui a livré le vélo de leasing à l'Utilisateur.
8. Déclaration de réception : la déclaration signée par l'Utilisateur lors de la réception du Vélo chez le marchand de vélos.
9. Accessoire : équipement faisant partie intégrante du véhicule et ne pouvant être utilisé indépendamment de celui-ci. Ces accessoires doivent être vissés.
10. Ordre de leasing : la demande de leasing vélo introduite.
11. Période de leasing : durée du contrat de location.
12. Contribution de leasing : le prix de location du vélo de leasing.
13. Composante salariale : la partie du salaire qui peut être échangée contre un autre avantage dans le cadre de la rémunération flexible, en l'occurrence le leasing vélo.
14. Contribution personnelle : paiement au grand comptant effectué par l'Utilisateur à o2o pour la conclusion d'un Contrat de vélo.
15. Réparateur agréé : réparateur de vélos agréé par o2o pour la réparation et/ou l'entretien du Vélo.
16. Prestataire d'assistance : VAB, ou son sous-traitant, en qualité de responsable de la mise en oeuvre matérielle des prestations garanties.
17. Jour de panne : le jour calendrier où le demande d'assistance est signalée à la centrale d'alarme.
18. Immobilisation : le Vélo ne peut être réparé (immobilité technique) ou n'est plus apte à rouler selon le code de la route (immobilité légale). Si l'Utilisateur a déjà présenté le Vélo au marchand de vélos, il n'y a pas d'immobilité au sens du présent accord et le prestataire d'assistance n'intervient plus contractuellement.
19. Intervention : toute intervention du Prestataire d'assistance suivie d'une action à la suite d'une Panne ou d'un Accident signalé.
20. Inconduite : dossier qui est annulé après le délai convenu de 10 minutes : fichier qui, pour une raison qui incombe au client ou à l'Utilisateur, ne peut être effectuée par le prestataire de services.

21. Panne : toute immobilisation soudaine et imprévue du Vélo à la suite d'une panne mécanique ou électrique, y compris les crevaisons et les clés perdus d'un antivol fixe intégré. Un antivol externe (cadenas) n'est pas couvert.
22. Accident : accident (tentative de) vol, vandalisme et incendie.
23. Préparation pour la route : réparer le Vélo définitivement ou provisoirement.
  - a. Réparation définitive :  
Réparer le Vélo définitivement pour qu'il puisse rouler à nouveau, dans le respect des dispositions légales et réglementaires sans risque de dommages supplémentaires.
  - b. Réparation provisoire :  
Toutes les réparations où le Vélo est réparé de telle manière que le Cycliste puisse se rendre chez son marchand de vélos, que ce soit immédiatement ou non, pour une réparation définitive.

## 2. Introduction

L'assurance **dépannage** fournit une assistance lorsque le Cycliste tombe en Panne en cours de route. Si l'Utilisateur souhaite bénéficier de cette assistance, il doit activer l'assurance lors de la commande du Vélo.

Après l'activation, le coût de l'assurance est inclus dans le prix total de leasing du Vélo et est visible en tant que service dans myo2o Biker sous *Votre(vos) Vélo(s) - Vos services*.

Pour faire appel à l'assistance dépannage, le Cycliste doit s'adresser directement à VAB, l'un des plus grands acteurs dans le domaine de l'assistance vélo. **Le numéro unique de o2o Company Bike Lease Assistance +32 (0)3 253 61 87** est prévu à cet effet (non valable pour les clients AG Insurance).

VAB demandera les informations suivantes :

- Numéro d'identification du vélo, qui se trouve sur l'autocollant du vélo ou dans myo2o Biker ;
- Nom d'utilisateur et nom de l'employeur ;
- Marque/modèle du Vélo ;
- Lieu.

## 3. Conditions

Le Prestataire d'assistance s'engage à assister l'Utilisateur du Vélo 24 heures par jour, 7 jours sur 7, chaque jour de l'année.

1. La garantie s'applique au Vélo immobilisé de manière inattendue techniquement ou juridiquement qui se trouve en Belgique, au Grand-Duché de Luxembourg et aux Pays-Bas (+ 15 km au-delà des frontières nationales indiquées). L'immobilisation résulte d'un accident, un défaut technique, une crevaison, un problème de batteries, de vandalisme, du vol ou tentative de vol.
2. L'assistance au Vélo n'est fournie que si le Vélo se trouve sur une route accessible à un véhicule d'assistance du Prestataire d'assistance, ou à moins de 250 mètres à pied d'une route facilement accessible pour un véhicule d'assistance du

- Prestataire d'assistance. L'Utilisateur mettra tout en oeuvre pour se rapprocher le plus possible de la voie publique.
3. Pour bénéficier de l'assistance, l'Utilisateur doit être présent avec le Vélo au moment de l'intervention, à l'exception d'une intervention médicale urgente nécessitant le déplacement de l'Utilisateur.

Les Bénéficiaires peuvent faire appel à l'assistance durant la période pendant laquelle le Contrat de vélo est actif.

Si le jour de la panne survient à l'issue de (mais dans) cette période et qu'une assistance nécessaire se prolonge au-delà de cette période, cette assistance sera également fournie par le Prestataire d'assistance.

Si, au moment de la demande d'assistance, le Vélo n'apparaît pas valablement dans le dossier transmis par o2o, avant toute prestation, l'Utilisateur devra signer un document dans lequel il s'engage à payer les frais de l'intervention du Prestataire d'assistance s'il s'avère par la suite qu'il n'avait pas droit à l'assistance via o2o.  
Pour bénéficier de l'assistance, le Bénéficiaire doit être présent près du Vélo lors de l'arrivée du technicien.

#### **4. L'aide consiste en**

1. L'envoi sur place d'un gardien de route ou d'un partenaire reconnu du Prestataire d'assistance pour réparer (provisoirement ou définitivement) le Vélo.
2. Si le Vélo ne peut pas être remis en état de marche sur place par le Prestataire d'assistance, le Cycliste a droit à un transport gratuit du Vélo. Le Vélo est transporté à l'endroit le plus approprié pour la réparation. Au cours de ce trajet, le conducteur peut accompagner le Vélo jusqu'à sa destination. VAB n'est pas responsable des bagages pendant le transport.
3. Si le Vélo est en panne à la maison, VAB viendra également le dépanner à la maison. A condition que le Vélo soit immobilisé. Il n'y a pas d'entretien ou de service à domicile.
4. Si au moment de l'intervention l'Utilisateur est le seul accompagnateur d'un ou de plusieurs enfants mineurs, le Prestataire d'assistance organisera également le transport des enfants (max. 4 enfants). Dans ce cas, les vélos non immobilisés et non enregistrés sont exclus du transport.
5. En cas de vol du Vélo, le Prestataire d'assistance organisera le transport et le Prestataire d'assistance prendra en charge les frais de transport de l'Assuré jusqu'au lieu de départ ou d'arrivée, avec un maximum de 80 €. Cette garantie n'est accordée que si l'Utilisateur peut justifier que toutes les précautions ont été prises pour limiter au maximum le risque de vol du Vélo et si le vol est signalé à la police.

#### **5. Exclusions**

Ne sont pas garantis en vertu de cet accord :

1. Prix des pièces de rechange ou du matériel utilisés par VAB. Ceux-ci sont facturés directement à l'Utilisateur.
2. Interventions résultant d'incidents n'immobilisant pas le Vélo.

3. Les frais de réparation effectués par le Concessionnaire et les frais d'entretien éventuels.
4. Transport de marchandises (biens et/ou animaux).
5. Assistance à un Vélo qui se trouve déjà chez un Concessionnaire.
6. Opérations de sauvetage et/ou travaux de grue.
7. Cet accord ne couvre pas le vol ou des dommages aux objets ou Accessoires du Vélo à la suite d'une panne ou d'un accident.
8. Remorquage au nom du gouvernement ou de la police.
9. Tous les cas d'abus et/ou de fraude.
10. Panne due à des modifications extrêmes, au montage d'Accessoires et de pièces non originales.
11. Interventions demandées dans des lieux non accessibles aux véhicules d'intervention VAB.
12. Assistance médicale à l'Utilisateur.
13. Frais de téléphone pour appeler la centrale d'assistance.
14. Perte des clés d'un antivol de Vélo externe.

VAB ne pourra être tenu responsable des dommages, retards, empêchements ou de la non-exécution de l'assistance garantie, si ceux-ci résultent de force majeure telle que guerre, guerre civile, révolution, rébellion, grève, saisie ou mandat de et par les autorités publiques, réactions nucléaires, radioactivité, phénomènes naturels, panne du réseau électrique ou téléphonique.

VAB se réserve le droit de refuser ou d'interrompre immédiatement l'assistance garantie en cas d'abus ou de fraude de la part du Bénéficiaire.

## **6. Quelles sont les obligations ?**

1. Si pendant la durée du contrat des modifications interviennent dans le risque pour lequel l'Utilisateur est assuré, l'Utilisateur doit signaler cela ;
2. L'Utilisateur doit prendre toutes les mesures de précaution prévues pour éviter que des dommages ne se produisent ;
3. En cas de dommages, l'Utilisateur est tenu à les signaler dans le délai précisé dans les conditions générales et prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences des dommages.

## **7. Règlement de responsabilité en cas de dommages suite à une intervention du dépanneur**

Dans l'accord éventuel, VAB s'engage à indemniser les personnes bénéficiaires pour tout dommage causé par ses membres du personnel ou par les services d'assistance routière désignés à :

- Le Vélo (par exemple lors du remorquage du Vélo) ; et/ou
- La personne bénéficiaire elle-même (blessure) (par exemple à la suite d'un accident de route lors du transport de la personne bénéficiaire et de son Vélo). La

détermination de ces dommages éventuels et d'éventuelles indemnisations se fera en concertation.

La procédure à suivre en cas de dommages :

### **Que doit faire le Cycliste pour signaler un dommage ?**

Dès que quelque chose ne va pas, le Cycliste en informe la société de leasing dans les plus brefs délais. Fournissez les données afin qu'il y ait une image claire des circonstances dans lesquelles les dommages se sont produits.

Les informations suivantes sont nécessaires pour cela :

- Numéro d'enregistrement du Vélo ;
- Coordonnées de la société de leasing ;
- Nature des dommages ;
- Photos des dégâts ;
- Circonstances de l'incident ;
- Lieu, date et heure de l'incident ;
- Spécifications pour toute réparation.

Plus les informations concrètes sont transmises, plus le règlement du sinistre sera rapide.

### **Que se passe-t-il une fois que les dommages ont été signalés ?**

Le service de règlement des sinistres de la VAB établit un dossier à cet effet et ouvre une enquête. Les réparations urgentes qui empêchent d'autres dommages doivent être effectuées dès que possible.

Si, après enquête, il apparaît que VAB est responsable des dommages subis, VAB indemniser le propriétaire du Vélo pour cela.

## **8. Quand la couverture débute et se termine-t-elle ?**

L'assurance dépannage débute le jour où o2o reçoit la confirmation de la livraison du Vélo et se termine le jour de la fin du Contrat de vélo.

## **9. Fraude**

Afin de maintenir la solidarité entre les usagers et d'éviter des augmentations de primes inutiles, nous prenons activement des mesures contre toutes les formes d'abus et de fraude. La fraude est un crime et peut entraîner des poursuites pénales.

## **10. Politique de confidentialité**

VAB nv respecte la vie privée des utilisateurs du site Web. Afin de pouvoir fournir des services et des produits à l'utilisateur, VAB nv a besoin de certaines données personnelles.

VAB nv s'efforce de traiter ces données personnelles de manière légale, loyale et transparente.

Vous trouverez [plus d'informations sur ces réglementations](#) sur le site Web.

Les utilisateurs mécontents du non-respect par VAB nv de leur législation sur la protection de la vie privée ont toujours le droit de déposer une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données via courriel à [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be).

Tout utilisateur dont VAB nv traite les données (il s'agit de la personne concernée) dispose de différents droits :

- Droit à l'information ;
- Droit à l'accès ;
- Droit à la rectification ;
- Droit à la radiation de données ;
- Droit à la limitation du traitement ;
- Droit au transfert des données ;
- Droit à l'opposition.

Ces droits peuvent être exercés de 2 manières :

- Par courriel à l'attention de [privacy@vab.be](mailto:privacy@vab.be), ou ;
- Via une demande écrite à l'attention de :  
VAB nv, Gestion des risques-Protection des données,  
Pastoor Coplaan 100, B-2070 Zwijndrecht.

Vous pouvez consulter [la déclaration de confidentialité complète](#) sur le site Web.

Si vous le souhaitez, vous pouvez également en faire la demande par écrit auprès de service clientèle VAB :

VAB nv, Service clientèle, Pastoor Coplaan 100, B-2070 Zwijndrecht.

Les présentes conditions de services font partie intégrante du Contrat de vélo avec o2o. L'Utilisateur déclare en avoir pris connaissance et l'avoir approuvé.