



ASSURANCE
VELO « Protection Holland Bikes »
VOL 4 MOIS
Contrat n° 998999889054

Notice d'Information valant Conditions Générales

PREAMBULE

Le contrat « Protection Holland Bikes » est un contrat d'assurance souscrit par Velomotion auprès de CARMA, dénommée ci-après l'Assureur, pour le compte des Assurés, conformément à l'article L112-1 du Code des assurances. Le contrat est géré par Cylantro, courtier en assurances, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 20 001 833, filiale de Laka Ltd.

La loi applicable aux relations précontractuelles et au contrat est la loi française et la langue utilisée, avec l'accord de l'Assuré, pendant la durée du contrat est la langue française. Il est régi par le Code des assurances.

Les informations fournies dans la présente Notice d'Information sont valables pendant toute la durée de l'adhésion.

Les garanties du contrat « Protection Holland Bikes », sont acquises dans les conditions, limites et exclusions décrites dans la notice d'Information ci-après.

DÉFINITIONS

- **Accessoires assurés** : Sont garantis les éléments fixés sur le Vélo qui :
 - Ne peuvent être démontés sans outillage
 - ET étaient installés de série sur le Vélo assuré.

Les accessoires rajoutés après l'achat du vélo ne sont pas assurés.

Sont notamment exclus GPS amovible, casque, compteur, système d'éclairage, pompe à Vélo, bidon d'eau, et sacoches.

- **Antivol approuvé** : Antivol homologué pour la prévention du Vol, permettant d'attacher le vélo **par le cadre** à un **point fixe**. Pour la mise en œuvre de la garantie Vol du contrat, l'Antivol approuvé devra être justifié par une facture d'achat antérieure au sinistre.

Les antivols homologués sont ceux faisant partie de l'une des classifications suivantes :

- FUB – niveau 2 roues
- SOLD SECURE – Gold
- ART - 2 étoiles
- SRA

Sont également acceptés les antivols des marques suivantes, avec un minimum de note de sécurité du fabricant :

- ABUS: 11/15 et plus
- AXA: 10 et plus
- KRYPTONITE: 6/10 et plus
- ONGUARD: 70/100 et plus
- TRELOCK: 10/15 et plus

Les antivols vendus par Velomotion SAS sous la marque Holland Bikes sont compatibles avec le produit d'assurance.

- **Assuré** : Le client acquéreur du Vélo assuré qui bénéficie directement du contrat d'assurance pour compte ainsi que tout Utilisateur autorisé.
- **Assureur** : CARMA, entreprise régie par le Code des assurances, S.A. au capital de 23 270 000 € - RCS EVRY 330 598 616 – ZAE Saint Guénault, 1 rue Jean Mermoz - 91000 Evry-Courcouronnes. CARMA est soumise à la supervision de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4 Place de Budapest. CS 92459. 75436 PARIS CEDEX 09.
- **Cadre** : Élément assurant la liaison entre les principaux éléments du deux-roues. Il est généralement constitué de deux triangles : le triangle avant se charge de lier le pédalier avec la fourche et la selle et le triangle arrière relie le pédalier et la selle à la roue arrière.
- **Cylantro** : Société de courtage en assurances, S.A.S. au capital de 10 000 euros - 880 512 546 RCS Niort - 12 Avenue Jacques Bujault, 79000 Niort- Immatriculée à l'Orias sous le numéro 20 001 833.
- **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 cycle ne peut pas se détacher même par soulèvement.
- **Tiers** : Toute personne autre que l'Assuré.
- **Utilisateur** : Personne physique ayant la jouissance de l'Appareil avec l'autorisation de son propriétaire si celui-ci est différent.
- **Valeur d'achat du Vélo assuré** : Le prix réellement payé par l'Assuré propriétaire et figurant sur le courriel de confirmation de l'achat.
- **Valeur assurée** : la valeur assurée correspond à 72,5% de la Valeur d'achat du Vélo assuré.
- **Valeur de remplacement** : valeur au jour du sinistre, d'un vélo de modèle identique au Vélo assuré ou, si ce vélo n'est plus commercialisé ou disponible, un vélo équivalent «**iso fonctionnel** », **c'est à dire doté des mêmes technologies, aux fonctionnalités et caractéristiques techniques principales au moins équivalentes** (à l'exception des caractéristiques de marques, coloris, de poids, de revêtement, de graphisme ou de design), **dans la limite de la Valeur assurée.**
- **Vélo assuré** : Le vélo acheté neuf auprès de Holland Bikes ou d'un magasin affilié participant au programme et identifié par une facture. Il peut également s'agir de l'appareil échangé dans le cadre de la garantie constructeur ou d'une garantie légale, sous réserve de la présentation d'un justificatif.
- **Vélo de remplacement** : Vélo fourni par l'Assureur au titre de l'indemnisation d'un sinistre, de caractéristiques identiques à celles du Vélo Assuré, à savoir **doté des mêmes technologies, aux fonctionnalités et caractéristiques techniques principales au moins équivalentes** (à l'exception des caractéristiques de marques, coloris, de poids, de revêtement, de graphisme ou de design). La valeur du vélo de remplacement est limitée à la Valeur assurée.
- **Vol** : Dépossession frauduleuse par un Tiers de tout ou partie de l'Appareil assuré au moyen de violences physiques, de menaces ou autres moyens de persuasion ou d'un arrachement du Vélo assuré tenu par l'Assuré.

Il peut également s'agir d'un vol commis au moyen du forçage, sectionnement, dégradation ou destruction :

- de tout dispositif de fermeture d'un local immobilier privé construit en dur, clos et couvert, d'une habitation. Dans ce cas-là, vous n'avez pas besoin d'attacher le vélo à un point fixe ;
- ou, en extérieur ou dans un local commun, d'un Antivol reliant le Vélo assuré par le Cadre à un Point d'attache fixe ;
- Du dispositif de fermeture d'un véhicule fermé à clé.

• **Souscripteur** : VELOMOTION SAS au capital de 1.000.000 Euros dont le siège social est situé 79 Ter Boulevard Lefebvre 75015 Paris, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B 442 110 789

LA GARANTIE

Le contrat « Protection Holland Bikes » couvre le Vol du Vélo assuré selon les définitions et modalités décrites dans la Notice d'Information ci-après.

INFORMATION SUR LES GARANTIES LÉGALES

Le contrat « Protection Holland Bikes », ne saurait faire obstacle au bénéfice de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des Articles 1641 à 1649 du Code Civil ainsi que de la garantie relative aux défauts de conformité au sens des Articles L 217-4, L 217-5, L 217-7 et L 217-12 du Code de la consommation.

Les garanties du contrat ne se confondent pas avec lesdites garanties légales, ni ne les remplacent. Les articles concernés, dont la mention est obligatoire, sont mentionnés ci-après :

Article L217-4 du Code de la consommation :

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-5 du Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-7 du Code de la consommation:

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L217- 12 du Code de la consommation :

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article 1641 du Code civil :

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1 du Code civil :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

1 – OBJET DU CONTRAT

En cas de Vol survenu pendant la période de validité de l'adhésion, la garantie prévoit le remplacement du Vélo assuré par un Vélo de remplacement.

Ce contrat est réservé aux seuls acquéreurs d'un vélo acheté neuf sur le site <https://www.hollandbikes.com/> ou dans un magasin Holland Bikes ou partenaire et bénéficiant du contrat.

2 – GARANTIE VOL

Le contrat garantit le vol et les dommages subis par le Vélo assuré en cas de Vol ou tentative de vol :

- Si le vélo se trouvait au sein du domicile de l'Assuré fermé à clé, dans un véhicule fermé à clé ou dans un local privé fermé à clé;
- Si le vélo se trouvait à l'extérieur ou dans un local commun, à la condition qu'au moment du Vol, il ait été attaché par le Cadre à un point fixe avec un Antivol approuvé et verrouillé conformément aux dispositions prévues par le fabricant de l'antivol ;
- A la suite d'une agression (violences physiques, menaces ou autres moyens de persuasion ou arrachement du Vélo assuré tenu par l'Assuré).

La garantie vol est subordonnée à la présence de moyens de protection contre le vol : un antivol agréé tel que stipulé dans la Définition « Antivol approuvé » du présent document. Sa présence doit être justifiée par une facture d'achat antérieure au sinistre.

Sous cette réserve, nous garantissons :

- les dommages matériels directs résultant d'un cas de Vol, total ou partiel, ou d'une tentative de vol du vélo ;
- les frais engagés par vous, légitimement ou après notre accord, pour sa récupération.

La prise en charge du sinistre est soumise au règlement de la part de l'Assuré **d'une franchise de 10%** du montant de l'indemnité due au titre du sinistre en cas de Vol partiel, ou de 10% du prix d'achat du vélo en cas de Vol, avec un minimum de 50€.

Le plafond d'indemnisation ne peut dépasser la Valeur assurée pendant toute la durée de l'adhésion.

3 - ETENDUE TERRITORIALE

Les garanties d'assurance produisent leurs effets, pour les sinistres survenant dans le monde entier.

Pour toutes les garanties, l'indemnisation s'effectue en France métropolitaine exclusivement.

4 - PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

Les garanties du contrat sont accordées pour une durée de quatre (4) mois, non renouvelable, à compter de la date d'achat du Vélo assuré, mentionnée sur la facture d'achat du vélo et au plus tôt à la date de livraison du vélo.

5 - CESSATION DES GARANTIES

Les garanties cessent leurs effets :

- **à l'issue de la période d'assurance définie à l'article 4 ;**
- **en cas de fausse déclaration faite sur les circonstances du vol du matériel assuré**
- **en cas de Vol total du Vélo assuré.**

Le contrat est résilié de plein droit :

- en cas de retrait d'agrément de l'Assureur conformément aux dispositions du Code des assurances (article L 326-12) ;
- en cas de disparition ou destruction totale de l'Appareil assuré n'entraînant pas la mise en jeu du contrat.

6 - PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance,
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- toute demande en justice, même en référé,
- toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou tout acte d'exécution forcée,
- toute reconnaissance par l'Assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'Assureur.

Elle est également interrompue :

- par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :
 - l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
 - l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

7 - SINISTRE

L'Assuré doit déclarer le sinistre dans les 2 jours ouvrés, à compter de la date à laquelle il a pris connaissance du Vol.

L'Assureur met à disposition de l'Assuré un centre de gestion spécialisé permettant de déclarer par courrier, par formulaire en ligne ou par email, l'événement pouvant donner lieu à intervention.

Pour déclarer un sinistre, vous pouvez vous adresser :

- par email à l'adresse : gestion@cylantro.eu.
- par courrier daté et signé adressé à : Cylantro – Sinistres – 12 avenue Jacques Bujault 79000 NIORT

Documents à joindre impérativement à votre déclaration sous peine de non-garantie:

- **Email de confirmation ou facture de l'achat du Vélo assuré**
- **Copie Pièce d'identité**
- **Copie intégrale du dépôt de plainte et son récépissé**
- **Facture d'achat de l'Antivol approuvé le cas échéant**
- **Accusé de déclaration de sinistre remis par l'assureur du local en cas de Vol par effraction**

L'Assureur se réserve le droit de demander à l'Assuré tous les éléments complémentaires permettant l'instruction du sinistre.

Dans le cadre du Vol total du Vélo assuré :

A réception de la déclaration de sinistre et de l'ensemble des justificatifs, le service de gestion confirme à l'Assuré la prise en charge par la remise d'un Vélo de remplacement, au plus tôt 14 jours après le Vol.

Si le vélo est retrouvé dans un délai de 14 jours à compter de la date du vol, son propriétaire s'engage à le reprendre. La prise en charge se limitera alors aux éventuels frais de remise en état du vélo, dans la limite de la Valeur assurée.

S'il est retrouvé après 14 jours, le Vélo assuré ayant donné lieu à remplacement devient de plein droit la propriété de l'Assureur.

Dans le cadre du Vol partiel du Vélo assuré :

Nous vous remboursons pièces et main d'œuvre éventuelle sur la base d'un devis établi auprès d'un professionnel de votre choix. **Vous devez nous faire connaître avant toute modification ou réparation le lieu où nous pouvons constater le vol partiel. Vous vous engagez à ne pas faire**

procéder à des travaux de réparation ou remplacement sans notre accord. Dans le cas contraire, nous pourrions être amenés à prononcer une déchéance des garanties.

La valeur maximale d'indemnisation des dommages consécutifs au Vol ou à la tentative de vol est limitée à la Valeur assurée.

8 – EXCLUSIONS

Ne sont pas garantis les événements suivants :

- **les dommages accidentels ;**
- **les pannes**
- **le Vol du Vélo assuré laissé sur la voie publique ou dans les parties communes / cour d'un immeuble sans être sécurisé par le cadre avec un Antivol approuvé attaché à un point fixe**
- **le Vol du Vélo assuré posé sur le porte vélo d'un véhicule sans être sécurisé par le Cadre avec un Antivol approuvé**
- **l'oxydation du Vélo assuré, définie comme toute corrosion par effet chimique des composants de l'Appareil assuré, nuisant à son bon fonctionnement ;**
- **les préjudices ou pertes financières subis par l'Assuré pendant ou suite à un dommage survenu au Vélo assuré ;**
- **les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités ;**
- **l'acte intentionnel ou dolosif de l'Assuré ou de toute personne n'ayant pas la qualité de Tiers ;**
- **les préjudices indirects, financiers ou non, subis par l'Assuré pendant ou suite à un sinistre ;**
- **les dommages d'origine nucléaire ;**
- **la perte du Vélo assuré non consécutive à un vol ou la disparition inexplicquée du Vélo Assuré ;**
- **le Vol qui ne serait pas commis par un Tiers ;**
- **les frais d'entretien, de maintenance, de révision, de modification, d'amélioration ou de mise au point du Vélo Assuré ;**
- **les sinistres résultant de la participation de l'Assuré à des rixes ou bagarres, sauf cas de légitime défense ;**
- **les appareils utilisés à des fins professionnelles ou au cours d'épreuve, course ou compétition ;**
- **les sinistres pour lesquels l'Assuré ne peut produire le justificatif d'achat du Vélo Assuré ;**
- **le vol de tout accessoire qui aurait été rajouté au vélo après son achat.**

9 - RECLAMATIONS

L'Assureur met à votre disposition un dispositif spécialement destiné à régler tout mécontentement relatif à votre contrat d'assurance.

Pour ce faire, vous pouvez vous adresser à :

Service Réclamations Cylantro :

Par courrier : CYLANTRO – Service Réclamations – 12 Avenue Jacques Bujault 79000 NIORT

Par e-mail : reclamations@cylantro.eu

À réception de votre réclamation, le Service Réclamations Cylantro vous apportera une réponse dans les meilleurs délais.

Si vous n'estimez pas satisfaisante la réponse obtenue, vous pouvez alors adresser votre réclamation au Service Consommateurs CARMA. Vous avez la possibilité de saisir ce service :

Par courrier : CARMA – Service Consommateurs ZAE Saint Guénault, 1 rue Jean Mermoz - 91000 Evry-Courcouronnes

Par e-mail : fr_conso_carma@carrefour.com

Dans tous les cas, vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de votre réclamation sauf si une réponse vous est apportée dans ce délai.

L'Assureur 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, l'Assureur vous en tiendrait informé.

Si malgré l'intervention du service Consommateurs il subsiste un désaccord, ou en l'absence de réponse deux mois après l'envoi de votre première réclamation, il vous sera possible de saisir en ligne le Médiateur : <http://www.mediation-assurance.org>

Vous pouvez également saisir le Médiateur, par courrier adressé à :
La Médiation de l'assurance TSA 50110 – 75441 PARIS CEDEX 09

Le Médiateur peut être saisi si :

- vous justifiez avoir tenté au préalable de résoudre votre litige dans les conditions et selon les modalités décrites ci-avant, et ;
- qu'aucune action judiciaire n'est ou n'a été engagée ; le Médiateur doit se dessaisir si une action judiciaire a été intentée au cours de l'instruction du dossier.

En cas de demande manifestement infondée ou abusive, le Médiateur de l'assurance est libre de se dessaisir et en informe les parties.

Les dispositions ci-avant s'entendent sans préjudice de l'exercice d'autres voies d'actions légales.

10 - PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

CARMA traite vos données personnelles dans le respect des principes fixés par la réglementation applicable à la protection des données personnelles, et notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données personnelles, et la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée. Pour vous permettre de disposer de l'information la plus complète sur l'utilisation de vos données personnelles par CARMA, nous vous invitons à prendre connaissance de la politique de protection des données personnelles disponible sur le site internet <https://www.groupe-carma.com>.

L'exercice de vos droits :

L'exercice de vos droits s'effectue par courrier au Délégué à la protection des données personnelles, accompagné de tout moyen permettant d'établir votre identité à l'adresse :

CARMA,
Service Consommateurs,
ZAE Saint Guénault, 1 rue Jean Mermoz - 91000 Evry-Courcouronnes,

Ou

par e-mail à carma_rqpd_contact@carrefour.com