

LES QUESTIONS FRÉQUENTES

Ma carte Gold ou Visa Premier couvre déjà la location de matériel ?

Non. 99% des cartes Gold **ne** couvrent **pas** la location de vélo.

Que se passe-t-il si j'ai un problème lors de ma location ?

Si vous cassez le vélo loué : Expliquez clairement au loueur comment cela vous est arrivé en indiquant **la date, l'heure et le lieu** de la casse. Récupérez 90% de la caution lorsque le sinistre est pris en charge.

Si vous vous faites voler le vélo : Allez porter plainte à la gendarmerie **dans les 24h** puis fournissez le procès-verbal au loueur. Vous fournirez les **clés du cadenas + la clé de batterie** (VAE uniquement). Payez 10% de la valeur du vélo loué.

 **Conseil :**
Pour pouvez faire votre déclaration de plainte en ligne

Ma responsabilité civile ou assurance habitation couvre-t-elle la location de mon matériel ?

La plupart des responsabilités civiles **ne remboursent pas** les dommages matériels faits dans le cadre d'une location. Elle ne vous rembourse que si vous causez un dommage à quelqu'un d'autre.

La Garantie prend-elle en charge le vol du vélo non attaché à un point fixe ?

Non, le vol du vélo non attaché à un point fixe n'est pas pris en charge. Les frais de remboursement du vélo seront à votre charge. Vous devez à chaque fois attacher votre vélo à un point fixe **par le cadre** avec le cadenas fourni par le loueur.

Qu'est-ce qu'un point fixe ?

Un point fixe est **une partie fixe solidaire d'un sol ou d'un mur** à laquelle est attaché le vélo et celui-ci ne peut pas se détacher par soulèvement ou arrachement.

Pour plus de détails, veuillez vous référer aux conditions générales de location

