

# **LAKA**

## **ASSURANCE VÉLO CONTINUE LAKA**

**(ALG2021.02)**

## FICHE D'INFORMATION

Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du code des assurances.

Vous avez ou êtes sur le point de faire l'acquisition d'un vélo et souhaitez-vous assurer contre les risques de vol et de dommages. Le Contrat « Assurance Vélo continue LAKA » répond à ce besoin et propose des garanties adaptées.

### Informations importantes :

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

# CONDITIONS GENERALES

## TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS	9
PARTIE 1 - VOS DROITS ET OBLIGATIONS	10
Quand le contrat d'assurance prend il effet et quelle est sa durée?	10
Quelles sont les modalités de renouvellement de votre contrat?	10
Disposez-vous d'un délai de renonciation?	10
Comment est calculée votre prime mensuelle?	11
Quelles sont les modalités de paiement de la prime mensuelle?	11
Que pouvez-vous attendre de nous?	12
Quelles sont vos obligations?	12
Comment suspendre votre contrat d'assurance?	13
Comment pouvez-vous résilier votre contrat d'assurance?	14
Comment pouvons-nous résilier votre assurance?	15
Existe-t-il des motifs de résiliation de plein droit?	15
Quelles sont vos obligations en cas de sinistre?	16
Vous souhaitez nous contacter ou nous soumettre une réclamation?	17
PARTIE 2 - GARANTIES ET INDEMNISATION	18
Où êtes-vous assuré?	18
Quels sont vos garanties?	18
Quelles sont les exclusions de garanties?	19
Quel est le plafond maximal d'indemnisation?	20
Comment évaluons-nous votre sinistre?	20
Quelles sont les modalités d'indemnisation?	21
Dans quel délai percevez-vous votre indemnisation en cas de sinistre?	22
Pouvons-nous demander la restitution d'une indemnité versée?	22
PARTIE 3 - DISPOSITIONS DIVERSES	23
Dans quel délai pouvez-vous intenter un recours contre l'assureur?	23
Protection de vos données personnelles	24
Quel est le droit applicable?	25

## BIENVENUE CHEZ LAKA !

Les présentes Conditions Générales et décrivent vos droits, vos obligations et vos garanties au titre de votre contrat d'assurance « Assurance Vélo continue Laka. »

### Définitions

Les définitions ci-après font partie intégrante du contrat dès lors que le mot ou l'expression y est utilisé.

### Accessoires

Les accessoires indiqués comme couverts dans les conditions particulières.

### Actes de guerre

Nous entendons par « actes de guerre », tout dommage occasionné par un conflit armé, une guerre civile, une insurrection, des troubles civils internes, une émeute ou une mutinerie.

Il est question d'acte de guerre si les événements susmentionnés sont commis par :

- un pays, un État ou une organisation militante qui fait la guerre avec des armes militaires;
- une force armée de maintien de la paix des Nations Unies;
- un groupe de population ou un grand groupe d'habitants qui mène une guerre civile;
- un groupe ou un mouvement d'émeute ou d'insurrection contre le pouvoir en place;
- les membres d'un groupe qui se mutinent contre une autorité en place;
- des militants provoquant des troubles internes en divers endroits.

### Antivol

Un antivol certifié ART (catégorie 2 ou supérieure), Sold Secure (catégorie argent ou supérieure) or Fub (catégorie deux ou supérieure), dont la marque et le numéro de clé nous ont été communiqués.

### Assurance / contrat d'assurance

Le contrat d'assurance que vous avez conclu avec nous.

### Assurés

Il s'agit du Souscripteur et des autres personnes qui, outre le Souscripteur, sont couvertes par l'assurance. Les assurés sont :

- Le conjoint du Souscripteur avec qui celui-ci cohabite de manière permanente; et
- Les enfants du Souscripteur s'ils vivent avec celui-ci, à son domicile. Les

enfants comprennent également les enfants placés, les beaux-enfants et les enfants adoptés.

## **Collectif**

Ensemble des personnes ayant souscrit une « assurance vélo continue LAKA » chez Laka.

## **Conditions Générales**

Les conditions générales qui détaillent vos droits, vos obligations ainsi que vos garanties.

## **Conditions Particulières**

Les Conditions particulières détaillant les spécificités de votre contrat. Il y est fait mention de l'identité du Souscripteur et du/des assuré(s), du/des vélo(s) et accessoire(s) assuré(s) ainsi que des montants assurés en cas de sinistre.

Les Conditions Particulières peuvent prévoir des clauses additionnelles,

En cas de contradiction entre les Conditions Générales et les Conditions Particulières, les dispositions des Conditions Particulières prévalent.

## **Date de prise d'effet**

Date à laquelle la couverture prévue au titre de votre contrat a pris effet. Cette date est indiquée dans vos Conditions particulières.

## **Date de reconduction**

Date à laquelle l'assurance est automatiquement renouvelée pour un (1) mois, sauf si l'assurance a été résiliée par vous ou par nous avant cela.

## **Durée**

Période entre la date de prise d'effet de l'assurance et la date de reconduction.

## **Événement**

Nous entendons par « événement » :

- Des circonstances ou un phénomène incertain qui peuvent nous obliger à indemniser un sinistre.
- Il peut également s'agir d'une série de circonstances ou de phénomènes incertains liés entre eux.
- Dans le cas d'une série de circonstances ou de phénomènes, nous considérerons que tous les phénomènes ou circonstances se sont produits au moment du premier phénomène ou de la première circonstance.

# LAKA

## Inondation

Une inondation est la submersion par des eaux douces ou salées d'une zone généralement émergée, que celle-ci soit la conséquence de l'effondrement, de la rupture ou du débordement d'une digue, d'un quai, d'écluse ou de toute autre protection utilisés pour se prémunir de la submersion des terrains par l'eau, ou conséquence de la hausse du niveau d'un cours d'eau.

ainsi qu'un cours d'eau qui sort de son lit.

## Laka

Le distributeur et le gestionnaire du contrat,

Laka désigne ici Laka NL B.V. située à Mr. Treublaan 7, 1097 DP Amsterdam et enregistrée à la Chambre de Commerce sous le numéro 77429133.

Laka NL B.V. est un intermédiaire d'assurance néerlandais inscrit sur le registre tenu par l'AFM (Autoriteit Financiele Markten – AFM) sous le numéro 12047373 autorisé à distribuer des produits d'assurance en France sous le régime de la libre prestation de services

## Plafond maximal de garantie

Montant figurant dans votre police et montant maximal que nous verserons en cas sinistre. C'est vous qui choisissez ce montant lorsque vous souscrivez le contrat.

## Nationale-Nederlanden (ou NN)

L'assureur au titre du contrat

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., dont le siège social est situé Prinses Beatrixlaan 35, 2595 AK Den Haag, Pays-Bas, enregistrée à la Chambre de commerce sous le numéro 27023707. Nationale-Nederlanden est enregistrée auprès de l'Autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM) en tant que fournisseur d'assurance (non-vie) et dispose d'une licence de la De Nederlandsche Bank N.V. (DNB) pour exercer des activités d'assurance non-vie.

Cette société est également enregistrée auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sous le numéro 229046 pour mener des activités d'assurance en France en libre prestation de services.

## Par écrit

Par e-mail ou par le biais de la plateforme Laka.

## Plateforme

Par « plateforme », nous entendons la plateforme Laka, accessible sur <https://laka.co/fr/> ainsi que l'application de Laka, où vous trouverez toutes les informations sur votre assurance, les Conditions Générales et les Conditions spéciales, votre attestation d'assurance ainsi que l'endroit où vous pourrez déclarer des sinistres. Vous pouvez également y communiquer avec Laka au sujet de votre assurance.

## Attestation d'assurance

Il s'agit du document prouvant que vous avez souscrit un contrat d'assurance auprès de LAKA.

## Souscripteur

Il s'agit de la personne qui a souscrit l'assurance auprès de nous, qui paie la prime et qui figure comme telle dans la police.

## Prime

Nous entendons par « prime » la mensualité que vous payez au titre de votre contrat d'assurance en contrepartie des garanties prévues au contrat.

## Réaction nucléaire

Par « réaction nucléaire », s'entend toute réaction nucléaire produisant de l'énergie, comme la fusion nucléaire, la fission nucléaire, la radioactivité naturelle et artificielle, et ce, quelle que soit l'origine de la réaction. Par « réaction nucléaire », nous n'entendons pas les matières radioactives qui se trouvent à l'extérieur d'une installation nucléaire et qui sont utilisées ou destinées à des fins industrielles, commerciales, agricoles, médicales, scientifiques, éducatives ou de sécurité (non militaire). Ceci à condition que l'autorité publique compétente ait délivré un permis pour la production, l'utilisation, le stockage et l'évacuation desdites matières radioactives. Même si un tel permis a été délivré, nous n'indemnisserons aucun dommage si la responsabilité du dommage subi est imputable à un tiers en vertu d'une loi ou d'un traité.

## Solidement attaché

Lorsqu'un objet est attaché à un autre objet de telle manière qu'il ne peut être détaché sans endommager l'un des objets.

## Tremblement de terre et éruption volcanique

Par « tremblement de terre », nous entendons tous les mouvements de la croûte terrestre provoquant une secousse du sol. Par « éruption volcanique » nous entendons le phénomène géologique caractérisé par l'émission, par un volcan, de laves et/ ou de téphras accompagnés de gaz volcanique.

# LAKA

Sont considérés comme les conséquences de « tremblement de terre et éruption volcanique » tous les dommages qui surviennent au cours des 24 heures après la manifestation des conséquences du tremblement de terre ou de l'éruption volcanique à proximité du lieu où se trouve le vélo et/ou son/ses accessoire(s).

## Vélo

Nous entendons par « vélo » :

- Tout véhicule à deux ou à trois roues, pour adulte, ou tandem à propulsion par pédalage humain que vous avez enregistré sur la plateforme Laka et qui est indiqué dans vos Conditions spéciales.
- Tout vélo électrique, et sa batterie, que vous avez enregistrés sur la plateforme Laka et qui figure dans votre police. Un vélo électrique est un vélo :
  - équipé d'une assistance au pédalage;
  - qui nécessite un pédalage pour avancer;
  - qui ne fournit plus d'assistance au pédalage à partir de 25 km/h;
  - ayant une puissance maximale de 250 watts; et
  - qui n'est pas un speed pedelec.

## Vous et Nous

Par « Vous », nous entendons :

- le Souscripteur et les autres assurés :

Par « Nous », il faut entendre Nationale-Nederlanden (NN), l'assureur et Laka agissant en tant que mandataire de NN.

**LAKA**

# AVANT-PROPOS

Laka, possède une approche différente de l'assurance.

Chez Laka, nous ne pensons pas comme les autres professionnels de l'assurance, car nous ne vous facturons pas de prime fixe.

Si vous souscrivez un contrat par l'intermédiaire de Laka, vous vous engagez à prendre soin de votre équipement assuré dans l'intérêt du collectif. En effet, votre prime mensuelle est calculée en fonction des sinistres indemnisés au collectif.

Plus vous prendrez soin des équipements assurés, moins il y aura de sinistres et moins il y aura de sinistres, moins vous devez payer de prime d'assurance.

# PARTIE 1 - VOS DROITS ET OBLIGATIONS

## QUAND LE CONTRAT D'ASSURANCE PREND IL EFFET ET QUELLE EST SA DUREE?

Votre contrat d'assurance prend effet aux dates indiquées dans vos conditions particulières.

Il est conclu pour une période allant jusqu'à la fin du mois en cours.

## QUELLES SONT LES MODALITÉS DE RENOUVELLEMENT DE VOTRE CONTRAT?

A l'expiration de la première période d'assurance, puis de chaque période d'assurance, votre contrat d'assurance est automatiquement renouvelé pour une durée d'un mois supplémentaire.

Ce renouvellement n'intervient qu'à la condition que vous vous soyiez acquitté des primes d'assurance échues.

Dans le cas où n'auriez pas payé vos primes échues, votre contrat d'assurance ne sera donc pas renouvelé. Vous perdrez donc, à la fin de la période mensuelle, le bénéfice des garanties et ne serez donc plus indemnisés en cas de sinistre.

## DISPOSEZ-VOUS D'UN DÉLAI DE RENONCIATION?

Si vous avez souscrit votre contrat d'assurance à distance (sur internet notamment) et à des fins non professionnelles, vous disposez du droit de renoncer à votre contrat d'assurance dans les 14 jours qui suivent la conclusion du contrat sans avoir

à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Vous pouvez renoncer à votre contrat en nous adressant une lettre à l'adresse suivante 17-21 Rue Saint-Fiacre, 75002 Paris, France ou directement sur la plateforme LAKA.

Vous trouverez ci-après un modèle de lettre/ demande de renonciation :

« Je soussigné(e) [NOM et PRENOM], souhaite renoncer à contrat « Assurance vélo continue », souscrit le [DATE] et vous prie de m'adresser personnellement le remboursement de la cotisation versée

Fait le [DATE] [Signature] »

## COMMENT EST CALCULÉE VOTRE PRIME MENSUELLE?

La prime d'assurance due pour chaque période mensuelle est calculée en prenant en compte le montant des indemnités versées par l'assureur aux membres du collectif au cours du mois précédent.

Elle se compose :

- D'un montant déterminé en fonction du montant des indemnités versée par l'assureur pour le mois précédent.
- D'un montant correspondant à la rémunération de LAKA et de l'assureur.
- De la taxe sur les conventions d'assurance.

Il est précisé que le montant de votre prime ne pourra jamais excéder le montant maximal indiqué dans vos Conditions Particulières.

Vous pouvez à tout moment consulter le montant de votre prime sur la Plateforme LAKA.

## QUELLES SONT LES MODALITÉS DE PAIEMENT DE LA PRIME MENSUELLE?

La prime d'assurance devra toujours être payée mensuellement à terme échu.

Ladite prime sera automatiquement débitée de votre compte bancaire le 3e jour

ouvrable du mois suivant le mois auquel le paiement se rapporte.

Vous ne pouvez payer cette prime que par prélèvement bancaire

Aucune compensation entre la prime d'assurance et les indemnités que nous vous devons n'est possible sans avoir obtenu notre accord express en ce sens.

## QUE POUVEZ-VOUS ATTENDRE DE NOUS?

Nous sommes là pour vous et nous tenons nos promesses.

Vous pouvez donc compter sur nous pour indemniser les dommages pour lesquels vous êtes assuré, pour vous proposer de les faire réparer ou de remplacer votre vélo.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS?

Avant la conclusion du contrat vous êtes tenu de :

- nous fournir des informations correctes et complètes, notamment en répondant aux questions posées lors de la souscription du contrat d'assurance.

Il est précisé que, conformément aux dispositions des articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances :

- la fausse déclaration intentionnelle, dès lors que celle-ci change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur est sanctionnée par la nullité du contrat d'assurance.
- L'omission ou l'existence de déclarations inexactes non intentionnelles vous expose au risque que votre contrat soit résilié par l'assureur, ou que votre indemnité soit réduite en proportion du taux des primes que vous avez payé par rapport au taux des primes qui auraient été dues si vous aviez transmis des informations complètes et correctes lors de la souscription.
- De déclarer en cours de contrat les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexactes ou caduques les réponses faites à l'assureur.

Après la conclusion du contrat

- Dans les 14 jours suivant la souscription de votre assurance, vous êtes tenu de

# LAKA

télécharger des photos claires sur la plateforme Laka :

- du/des vélo(s) assuré(s);
- des accessoires si la valeur assurée de tous les accessoires est supérieure à 150 €.
- de l'/des antivol(s) d'origine, y compris la marque et le numéro de cadenas;
- des clés d'origine du vélo, y compris le numéro de clé.
- Le téléchargement de photos des antivols et clés d'origine du vélo n'est pas obligatoire si vous rangez, conservez ou stockez toujours votre vélo dans votre habitation, garage, remise ou bâtiment similaire sur votre propriété privée. Ce bâtiment doit être verrouillé correctement.

## Remarque

Si, par exemple, vous rangez, conservez ou stockez votre vélo dans votre jardin, dans un abri non verrouillé ou dans un abri à vélos commun, vous êtes tenu de télécharger des photos des antivols et des clés d'origine du vélo.

Vous êtes également tenu :

- de nous signaler immédiatement tout remplacement d'un antivol ou toute perte des clés d'origine du vélo et de télécharger une photo des nouvelles clés du vélo et de l'antivol sur la plateforme Laka. Les doubles de clés de vélo ne peuvent être produits que par le fabricant de l'antivol.
- de veiller à ce que le plafond maximal de la garantie fixée lors de la conclusion du contrat correspond à la valeur de votre vélo.
- de répondre à nos demandes d'information. Le délai pour ce faire est d'un (1) mois.  
Si vous ne respectez pas ces obligations et que cela nous porte il est alors possible que nous n'indemnissons pas (intégralement) votre sinistre.
- de payer la prime d'assurance à l'échéance prévue. En cas de non-paiement votre contrat ne pourra être renouvelé et sera donc automatiquement résilié à la fin de la période mensuelle.
- manipuler votre/vos vélo(s) et ses/leurs accessoires avec soin;
- de faire tout votre possible pour prévenir et limiter les sinistres;
- respecter la réglementation applicable.

## COMMENT SUSPENDRE VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE?

Vous pouvez suspendre votre contrat à n'importe quel moment depuis la plateforme Laka.

L'assurance est interrompue à partir du jour suivant celui où vous avez réalisé la demande de suspension

Exemple, si vous suspendez votre assurance le lundi, vous serez toujours assuré le lundi, mais ne le serez plus à compter du mardi. Attention, les sinistres survenus durant la période de suspension ne font l'objet d'aucune indemnisation.

Lorsque vous demandez à suspendre votre assurance, vous :

- recevez de notre part une confirmation vous informant de la date à partir de laquelle vous n'êtes plus assuré.
- conservez l'accès à votre espace personnel.
- pouvez d'ores et déjà fixer la date à laquelle la suspension prendra fin.

La suspension prend fin :

- à date de fin de suspension préalablement fixée, ou :
- si aucune date de fin de suspension n'a été fixée, le jour suivant celui où vous avez indiqué sur la plateforme Laka que vous souhaitez mettre un terme à la suspension de votre assurance.

## COMMENT POUVEZ-VOUS RÉSILIER VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE?

Vous pouvez résilier votre contrat d'assurance à n'importe quel moment en vous connectant sur plateforme Laka.

Il est précisé que si vous résiliez votre contrat d'assurance en cours de période mensuelle, vous ne serez redevable de la prime que pour la période mensuelle pendant laquelle vous avez été assuré.

La prime due sera calculée au prorata sur la base du nombre de jours où vous avez

été assuré au cours du mois où l'assurance prend fin.

En cas de décès du souscripteur, ou de vente du vélo assuré le contrat d'assurance sera, conformément à l'article L.121-10 du Code des assurances automatiquement transféré à l'acquéreur / l'héritier du vélo assuré.

L'héritier / l'acquéreur pourra alors résilier le contrat dans les 3 mois qui suivent le transfert du contrat.

## COMMENT POUVEZ-VOUS RÉSILIER VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE?

Nous pouvons résilier l'assurance dans les cas suivants :

- En manifestant notre refus de procéder au renouvellement du contrat au moins 14 jours avant la date de renouvellement.
- Si vous avez commis une fausse déclaration non intentionnelle, dans les conditions et modalités prévues à la rubrique « Quelles sont vos obligations? ».
- En cas de non-paiement des primes, étant précisé que nous pourrons agir contre vous afin d'obtenir le paiement des sommes dues.
- Si vous figurez sur une liste de sanctions nationale ou internationale, votre contrat prenant fin immédiatement
- Après un sinistre dans les conditions prévues à l'article R.113-10 du Code des assurances. En cas de résiliation pour ce motif, vous disposerez du droit de résilier l'ensemble de vos contrats souscrits auprès de l'assureur.

## EXISTE-T-IL DES MOTIFS DE RÉSILIATION DE PLEIN DROIT?

Votre contrat sera automatiquement résilié :

- En cas de perte totale du vélo assuré suite à un évènement non garanti.
- Si vous déménagez dans un pays étranger, l'assurance prenant fin à la date de votre déménagement.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE?

En cas de sinistre, vous devez :

- nous le signaler dès que possible, au plus tard dans un délai d'un (1) mois après le sinistre. Signalez le sinistre sur la plateforme Laka. Communiquez-nous toutes les informations dont nous avons besoin pour évaluer le sinistre, par exemple des photos des dommages subis par votre vélo ou son/ses accessoire(s);
- démontrer ou prouver le dommage, par exemple à l'aide de reçus d'achat, de relevés bancaires, de vidéos ou de photos;
- apporter votre pleine coopération;
- vous abstenir de toute action qui pourrait nuire à nos intérêts;
- prendre toutes les mesures (dans des limites raisonnables) pour limiter le sinistre, et ce, dès que vous avez connaissance ou devriez avoir connaissance du sinistre;
- en cas de vol, de pillage, d'extorsion, de détournement, de vandalisme ou de tout autre délit ou tentative de délit, le déclarer immédiatement à la police, en tout cas dans les sept (7) jours;
- en cas de vol, vous devez déclarer le sinistre dans les 2 jours ouvrés et nous adresser les informations suivantes par le biais de la plateforme Laka :
  - dans tous les cas : le rapport de police ou une copie de celui-ci.
  - uniquement en cas de vol de votre vélo et/ou de son/ses accessoire(s) ailleurs que dans votre habitation, garage, remise ou bâtiment similaire sur votre propriété privée : les photos de deux clés originales du vélo prises après la date du sinistre. Au moins une (1) clé doit présenter des signes d'utilisation.

Vous devez nous informer immédiatement si le vélo est retrouvé.

- nous consulter avant de réparer les dommages ou de détruire le vélo endommagé ou ses accessoires. Si vous faites réparer le dommage, envoyez-nous la facture détaillée par le biais de la plateforme Laka;
- nous informer si le sinistre est couvert par une autre assurance ou indemnisé par un autre assureur.

**Si votre déclaration tardive d'un sinistre nous cause un préjudice nous pourrons vous opposer une déchéance de garantie, de sorte que vous ne percevrez aucune indemnisation au titre du sinistre considéré.**

De même, toute fausse déclaration sur la nature, les causes, les circonstances ainsi que les conséquences du sinistre réalisée de mauvaise foi ou toute utilisation de moyens frauduleux sera sanctionné par une déchéance de garantie

## **VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER OU NOUS SOUMETTRE UNE RÉCLAMATION?**

Notre personnel s'efforce de vous fournir le meilleur service possible. Néanmoins, il peut arriver que vous ne soyez pas satisfait.

Nous vous serions très reconnaissants de nous faire part de vos remarques, suggestions ou réclamations, afin que nous puissions améliorer la qualité de nos services.

Notre façon de travailler ou notre entreprise ne vous apporte pas entière satisfaction ? Dans ce cas, nous vous demandons de bien vouloir transmettre réclamation par écrit sur la plateforme Laka.

Suite à votre réclamation, Vous recevrez dans un délai de 3 (trois) jours ouvrés une confirmation écrite de la réception de celle-ci.

Vous recevrez ensuite par écrit dans un délai de 2 (deux) mois une réponse définitive à votre réclamation.

Notre procédure complète de traitement des réclamations peut être consultée à l'adresse <https://laka.co/fr/reclamation>.

SI la réponse ne vous satisfait pas vous pouvez solliciter l'avis d'un Médiateur :

- par courrier simple à « la médiation de l'assurance » TSA 50 110 75 441 – Paris cedex 093,
- via le site Médiation de l'assurance (<http://www.mediation-assurance.org>).

Vous disposez d'un délai d'un an à compter de votre réclamation écrite auprès du professionnel pour saisir le Médiateur. Vous conservez naturellement l'intégralité de vos droits à agir en justice

# PARTIE 2 - GARANTIES ET INDEMNISATION

(Vélo2020.12)

## OÙ ÊTES-VOUS ASSURÉ?

Vous êtes assuré en France. Vous êtes également assuré jusqu'à 120 jours consécutifs partout dans le monde.

## QUELS SONT VOS GARANTIES?

Vous êtes assuré en cas de :

- dommages occasionnés au vélo et/ou à son/ses accessoire(s) par une collision, une chute ou tout autre événement soudain et imprévu;
- Nous couvrons la perte accidentelle de votre vélo et/ou de ses accessoires par un tiers alors qu'il en a la garde si vous pouvez prouver que le tiers avait l'obligation de veiller à ce qu'aucun dommage ne soit causé au vélo ainsi qu'à ses accessoires et qu'il a reconnu sa responsabilité dans la survenance du dommage / sa perte ou son vol.
- vol de votre vélo et/ou de son/ses accessoire(s) dans votre habitation, garage, remise ou bâtiment similaire, sur votre propriété privée à condition que vous déposiez plainte auprès de la police dans les 24h qui suivent le vol et de nous fournir le numéro du procès-verbal.
- Dans le cadre de cette garantie Le vélo ne doit alors pas obligatoirement être pourvu d'un antivol. L'extérieur du bâtiment concerné doit toutefois présenter des traces visibles d'effraction.
- dommages occasionnés au vélo et/ou à son/ses accessoire(s) lors d'une tentative de vol ou les dommages survenus pendant la période du vol;
- vol de votre vélo et/ou de son/ses accessoire(s) ailleurs que dans votre

habitation, garage, remise ou bâtiment similaire, sur votre propriété privée. Par exemple, dans votre jardin, dans un local à vélos commun ou public ou dans la rue.

La garantie ne sera acquise qu'à la condition que votre vélo soit pourvu d'un antivol. Cette condition ne s'applique pas si le vélo est sous surveillance directe.

En cas de survenance d'un sinistre couvert, vous pourrez bénéficier d'une prise en charge pour les frais de transport que vous engagez pour vous déplacer en taxi, en bus ou en train ou pour la location d'un vélo ou jusqu'à ce que votre propre vélo soit réparé ou remplacé (un plafond d'indemnisation d'un montant de 200 euros s'applique)

## QUELLES SONT LES EXCLUSIONS DE GARANTIES?

- **Nous n'indemnisons pas les dommages qui ont été occasionnés et/ou aggravés :**
- **par une réaction nucléaire, une inondation, un tremblement de terre ou une éruption volcanique ainsi que leurs conséquences ;**
- **par des actes de guerre ;**
- **Les dommages qui surviennent progressivement dans le cadre de l'utilisation normale de votre vélo et/ou à son/ses accessoire(s) et qui ne sont pas le résultat d'un accident.. Un pneu crevé n'est pas non plus un événement assuré ;**
- **Dans le cadre d'une participation à des compétitions professionnelles (par « compétitions professionnelles » s'entendent toutes les compétitions pour lesquelles vous recevez ou pouvez recevoir une rémunération pour votre participation).**
- **Dans le cadre d'une utilisation à des fins de location ou tout autre usage professionnel du vélo (comme les services de coursier ou la livraison de repas) ;**
- **parce que vous étiez sous l'influence de l'alcool ou d'autres stupéfiants ;**
- **pendant des manipulations dangereuses ;**
- **sur les vélos et/ou accessoires pendant qu'ils font l'objet d'une saisie ou qu'ils sont confisqués ;**

- **dans le cadre d'une participation à des actes criminels, ou parce que vous avez enfreint les règles de sécurité applicables ;**
- **par la faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré.**

**En outre, nous n'indemniserons pas le sinistre :**

- **si la fonctionnalité du vélo ou de l'accessoire n'est pas affectée par le dommage et qu'une réparation n'est pas nécessaire pour que le vélo ou l'accessoire fonctionne correctement ;**
- **en cas de vol de votre vélo et/ou de son/ses accessoire(s) dans votre habitation, garage, remise ou bâtiment similaire sur votre propriété privée, et qu'aucun signe visible d'effraction n'a été constaté à l'extérieur du bâtiment concerné ;**
- **en cas de vol de votre vélo et/ou de son/ses accessoire(s) ailleurs que dans votre habitation, garage, remise ou bâtiment similaire sur votre propriété privée, et que votre vélo n'était pas pourvu d'un antivol. Vous êtes couvert si vous pouvez prouver que le vélo était sous surveillance directe ;**

Si quelqu'un d'autre est responsable de vos dommages, nous avons le droit de récupérer les dommages que nous avons indemnisé auprès de cette personne ou de son assureur.

## QUEL EST LE PLAFOND MAXIMAL D'INDEMNISATION?

Le plafond maximal d'indemnisation figure dans vos Conditions particulières.

Vous ne pourrez en aucun cas obtenir une indemnisation d'une valeur supérieure à celle de ce plafond.

Vous choisissez vous-même ce montant lors de la souscription du contrat, il est censé vous permettre d'acquérir un nouveau vélo comparable si un sinistre survient.

## COMMENT ÉVALUONS-NOUS VOTRE SINISTRE?

Nous évaluons le sinistre sur la base :

- d'images vidéo et éventuellement de photos supplémentaires des dommages; et/ou
- de photos des clés avec un numéro de clé visible en cas de vol du vélo. Ceci s'applique uniquement si le vélo a été volé ailleurs que dans votre habitation, garage, remise ou bâtiment similaire situé sur votre propriété privée; et/ou
- d'une preuve que vous avez confié votre vélo à un organisme professionnel de transport. Ceci s'applique uniquement si le vélo a été perdu par ledit organisme.

A cette fin, vous vous engagez à transmettre à LAKA toute photo, vidéo ou document en votre possession afin de permettre l'évaluation du sinistre. Ces documents, images et vidéos peuvent être chargés sur la [plateforme Laka](#).

Aucune indemnisation ne vous sera versée si vous ne transmettez pas les documents demandés.

Il nous est également possible de demander à un professionnel d'établir un devis afin de déterminer le montant des réparations nécessaires à l'indemnisation du sinistre / le remplacement du vélo ou de ses accessoires.

## QUELLES SONT LES MODALITÉS D'INDEMNISATION?

Nous prenons en charge les frais de réparation ou de remplacement de votre vélo et/ou de son/ses accessoire(s) comme suit :

- Si une réparation est possible et que les coûts ne dépassent pas le plafond maximal de garantie, les dommages seront réparés;
- Si une réparation s'avère impossible ou plus coûteuse que le plafond maximal de garantie, ou si le vélo et/ou son/ses accessoire(s) ont été volés, nous remplaçons le vélo et/ou son/ses accessoire(s). Pour remplacer le vélo et/ou son/ses accessoire(s), nous nous basons d'abord sur le plafond maximal de garantie et ensuite sur le type de vélo et/ou d'accessoire(s);
- Si un remplacement s'avère impossible ou plus coûteux que le plafond maximal de garantie, nous indemniserons le plafond maximal de garantie.

S'il s'avère, en cas de sinistre, que le plafond maximal de garantie est trop bas, nous indemniserons le sinistre proportionnellement. Autrement dit, nous indemniserons les dommages au prorata de la valeur réelle qui aurait dû être assurée.

Nous pouvons déroger aux options susmentionnées au cours de la procédure

de traitement du sinistre. Le cas échéant, nous en discuterons avec vous avant d'indemniser le sinistre.

Nous nous efforcerons de remplacer le vélo et/ou son/ses accessoire(s) dans les meilleurs délais.

Si nous remplaçons votre vélo et/ou son/ses accessoire(s), votre assurance sera automatiquement transférée sur votre nouveau vélo et/ou son/ses accessoire(s).

Nous vous ferons alors parvenir de nouvelles conditions particulières.

Vous êtes tenu de vérifier le plafond maximal de garantie du nouveau vélo et/ou de son/ses accessoire(s) et de le faire ajuster si nécessaire.

Si votre vélo a été volé, il y a une chance que celui-ci soit retrouvé. Si c'est le cas avant que le vélo ne soit remplacé, nous mettrons fin à la procédure de traitement du sinistre ou la convertirons en réparation des dommages causés par le vol.

Si nous avons déjà remplacé le vélo, nous deviendrons alors propriétaire du vélo de remplacement, sauf si nous consentons à ce que ce soit la propriété du vélo retrouvé qui nous soit transférée.

## DANS QUEL DÉLAI PERCEVREZ-VOUS VOTRE INDEMNISATION EN CAS DE SINISTRE?

Si l'indemnisation prend la forme du versement d'une somme d'argent, vous percevez votre indemnisation dans les 5 jours ouvrés suivant la réception de tous les documents nécessaires à l'évaluation de la demande d'indemnisation.

## POUVONS-NOUS DEMANDER LA RESTITUTION D'UNE INDEMNITÉ VERSÉE?

Si nous découvrons a posteriori qu'un sinistre indemnisé par nos soins n'était finalement pas assuré, nous avons le droit de vous réclamer un remboursement. Celui-ci sera compensé avec les membres du collectif lors de la prime suivante.

# PARTIE 3 - DISPOSITIONS DIVERSES

## DANS QUEL DÉLAI POUVEZ-VOUS INTENTER UN RECOURS CONTRE L'ASSUREUR?

Le délai dans lequel vous pouvez intenter un recours contre l'assureur est fixé par le Code des assurances ainsi que le Code civil.

**Vous trouverez ci-après les dispositions applicables.**

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.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

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 constituées par :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;

- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- 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 ;
- 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.

## PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de vos relations avec NN et LAKA, nous utilisons vos données à caractère personnel pour la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution du contrat d'assurance.

Nous sommes également susceptibles de les utiliser afin de respecter nos obligations légales et réglementaires, notamment en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, d'obligation de conseil, mais aussi afin de vous transmettre des offres de produits ou de services personnalisés.

Vos données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).

Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, choisir d'en limiter l'usage ou vous opposer à leur traitement. Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de votre contrat.



Vous pouvez écrire à l'adresse indiquée ci après pour exercer vos droits en joignant un justificatif d'identité et la référence du contrat : 7-21 Rue Saint-Fiacre, 75002 Paris, France ou directement sur la plateforme LAKA

En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL.

Pour plus d'informations, veuillez consulter notre politique de confidentialité sur <https://Laka.co/nl/>.

## QUEL EST LE DROIT APPLICABLE?

Le présent contrat est régi par le droit français.