

MON VÉLO A ÉTÉ VOLÉ

Pas de panique !

Nous sommes là pour vous aider.



1 PRENEZ DES PHOTOS

Sur place, **prenez un maximum de photos du lieu du sinistre** : là où votre vélo était accroché, où il était stationné, la rue etc...

Demandez aux commerces alentours ou passants si quelqu'un a vu quelque chose, si des caméras de surveillance sont présentes etc...

2

UTILISEZ L'ASSISTANCE POUR RENTRER

Utilisez le module assistance ou les transports en commun pour rentrer chez vous ou sur votre lieu de travail, en cliquant sur **"utiliser l'assistance"**, puis **"trouver un taxi autour de moi"**.

Vous pourrez vous faire rembourser les frais avancés par la suite en cliquant sur **"Remplir mon dossier d'assistance"**.



3

DÉPOSEZ PLAINTE

La plainte est un **document obligatoire** pour votre dossier de déclaration de sinistre en cas de vol ou de vandalisme. Vous pouvez prendre rendez-vous au commissariat ou faire votre dépôt de plainte en ligne à cette adresse : <https://plainte-en-ligne.masecurite.interieur.gouv.fr/>

4

DÉCLAREZ VOTRE SINISTRE

Constituez **votre dossier de déclaration de sinistre en vous rendant sur le lien dédié.**

Complétez les informations demandées via le formulaire, ajoutez vos photos et votre document de plainte. Si vous n'avez pas encore pu déposer plainte, vous pouvez démarrer votre dossier et revenir plus tard.



5

POUR SUIVRE LE DOSSIER

Vous pouvez suivre **l'évolution de votre dossier**, le compléter, et interagir par chat avec l'assureur directement via la plateforme.

MON VÉLO EST CASSÉ

Pas de panique !
Nous sommes là pour vous aider.



1 PRENEZ DES PHOTOS

Sur place, **prenez un maximum de photos du lieu du sinistre** : là où votre vélo est stationné, les dégâts constatés, la rue etc...
S'il s'agit d'un acte de vandalisme : demandez aux commerces alentours ou passants si quelqu'un a vu quelque chose, si des caméras de surveillance sont présentes etc...

2

UTILISEZ L'ASSISTANCE POUR RÉPARER OU RAPATRIER LE VÉLO

Avec le module d'assistance en cliquant sur "**Utiliser l'assistance**" vous pouvez :

- Chercher un réparateur autour de vous via "**trouver un réparateur autour de moi**"
- Rapatrier le vélo en allant sur "**faire rapatrier mon vélo**"
- Contacter un taxi ou un taxi van pour rentrer chez vous, avec le vélo, via "**trouver un taxi autour de moi**"

Si vous faites appel à un Partenaire Morio identifié, la facture nous sera directement transmise. Sinon, vous pourrez vous faire rembourser les frais avancés par la suite en cliquant sur "**Remplir mon dossier d'assistance**".



3

DÉCLAREZ VOTRE SINISTRE



Constituez **votre dossier de déclaration de sinistre en vous rendant sur le lien dédié**.

Complétez les informations demandées via le formulaire, ajoutez vos photos et votre document de plainte. Si vous n'avez pas encore pu déposer plainte, vous pouvez démarrer votre dossier et revenir plus tard.

4

DÉPOSEZ PLAINTE (LORS D'UN VANDALISME)

La plainte est un **document obligatoire** pour votre dossier de déclaration de sinistre en cas de vol ou de vandalisme. Vous pouvez prendre rendez-vous au commissariat ou faire votre dépôt de plainte en ligne à cette adresse : <https://plainte-en-ligne.masecurite.interieur.gouv.fr/>



5

POUR SUIVRE LE DOSSIER

Vous pouvez suivre **l'évolution de votre dossier**, le compléter, et interagir par chat avec l'assureur directement via la plateforme.

UTILISER L'ASSISTANCE

Pas de panique !
Nous sommes là pour vous aider.



1

TROUVER UN TAXI

Si vous n'avez pas de solution pour rentrer chez vous (transports en commun, Uber etc.), utilisez le module assistance en allant sur **“utiliser l'assistance”**, puis **“trouver un taxi autour de moi”**.

Vous pouvez alors prendre contact avec l'une des sociétés remontées autour de vous.

2

TROUVER UN RÉPARATEUR

Votre vélo est cassé et plus en état de rouler ? Allez dans **“Utiliser l'assistance”** et cherchez un réparateur autour de vous via **“trouver un réparateur autour de moi”**.

Une liste de réparateurs vélos autour de vous vous est proposée, avec leurs horaires d'ouverture.



3

RAPATRIER SON VÉLO

Votre vélo cassé n'est plus en état de rouler et vous avez besoin de le faire rapatrier pour le faire réparer ? Allez dans **“utiliser l'assistance”** et cherchez une solution de rapatriement via **“faire rapatrier mon vélo”**.

Une liste de remorqueurs 2 roues autour de vous vous est proposée, ou de taxis van si vous souhaitez être rapatrié avec votre VTC (prévenir le prestataire dans ce cas).

Lorsque vous contactez un prestataire indiqué “Partenaire Morio”, indiquez lui d'envoyer directement la facture à Morio pour éviter l'avance de frais.



4

DEMANDER LE REMBOURSEMENT DES FRAIS

Si vous avez avancé les frais, vous pouvez demander le remboursement (à hauteur de 150€ TTC pour le remorquage du vélo, et 80€ TTC pour la rapatriement de la personne), rendez-vous sur **“Remplir mon dossier d'assistance”**.

Via le formulaire, indiquez :

- le nom / prénom de la personne à rembourser
- son email
- les circonstances du sinistre (faits, date, lieu, détails du vélo...) et si les frais ont été avancés
- le RIB de la personne à rembourser
- la facture / le justificatif de la prestation à rembourser.

