

WAT DOE JE ALS DE FIETS....

.... SCHADE HEEFT

Is er een schade aan de fiets dan maak je zelf een afspraak bij jouw fietswinkel. Bij het plannen van de afspraak vertel je dat het een leasefiets van Cyclis Bike Lease is en dat de verzekering loopt via ENRA. Deze informatie is voldoende voor de winkel om de volgende acties te doorlopen:

- De schade aanmelden toestemming voor reparatie aan te vragen;

Na de goedkeuring wordt de fiets gerepareerd en dient de winkel de factuur in voor de kosten bij ENRA. Bij het in ontvangst nemen van de fiets verreken je het eventuele eigen risico direct in de winkel.

.... GESTOLEN IS

- Maak melding van de diefstal met een opgesteld Proces-Verbaal via de Politie. Dit kan eenvoudig online;
- Verzamel de 2 originele sleutels per slot (ringslot en kettingslot indien van toepassing) en maak een goede foto waar de sleutelnummers duidelijk zichtbaar en afleesbaar zijn. De foto dient gemaakt te zijn nadat de fiets is vervreemd;
- Combineer het PV en de foto('s) in 1 mail en stuur deze naar Cyclis en vraag om een bevestiging van ontvangst.

Cyclis meldt de diefstal bij ENRA en coördineert de verdere procedure. Nadat de wachttijd van 14 dagen voorbij is wordt de overeenkomst ontbonden en ben je vrij om een nieuwe leaseovereenkomst af te sluiten.

.... PROBLEMEN HEEFT EN JE DE PECHHULPSERVICE WILT OPROEPEN

Bel bij een voorkomende situatie de VHD-alarmdienst. Deze is 24/7 bereikbaar.

- Je kan gebruikmaken van deze dienst als je meer dan 1 km verwijderd bent van de vetreklocatie of de eindbestemming;
- De pechhulp is beschikbaar voor heel Europa (voor de speed-pedelec geldt de service enkel in de Benelux)
- Houdt altijd je frame- of polisnummer bij de hand als je de VHD belt

Ben je in Nederland : 088 – 8778044

Ben je in België : 0800-92666

Ben je in Europa : +31 88 8778044

(Zet deze telefoonnummers als ook je polis- of framenummer in je contactenboek van je telefoon)