



zoov Life

Guide d'utilisation

Entrez dans votre nouveau quotidien
à vélo électrique

Sommaire

01 Message de bienvenue

02 Découvrez votre vélo Fusion

03 Avant de démarrer

- Connecter son vélo
- État des lieux

04 Utilisation de la batterie

- Recharger la batterie
- Autonomie de la batterie

05 Mise en selle

- Déverrouiller le vélo
- Verrouiller le vélo
- Le badge magique

06 Gestion de votre abonnement

07 Services d'assistance

- Service client
- Besoin d'un dépannage ?
- Que faire en cas de vol ?

08 Votre Kit de bienvenue

09 Vos ressources utiles

01

Message de bienvenue

Cher.e Zoov.eur.euse, 😊

Félicitations : vous êtes maintenant abonné.e au service de location longue durée Zoov Life. Veuillez noter que, tout au long de cette expérience, certains effets secondaires peuvent apparaître :

- Plaisir de se déplacer 😊
- Redécouverte de son environnement
- Interactions sociales au détour d'un feu rouge ou d'un coin de piste cyclable
- Amélioration des capacités de concentration et de réactivité
- Meilleure condition physique
- Émerveillement pour les petites chose du quotidien

Si ces effets venaient à apparaître ou à s'amplifier, n'hésitez pas à nous en faire part à l'adresse contact@zoov.eu et partagez vos impressions sur les réseaux sociaux ou dans l'application.

15:36



Zoov >

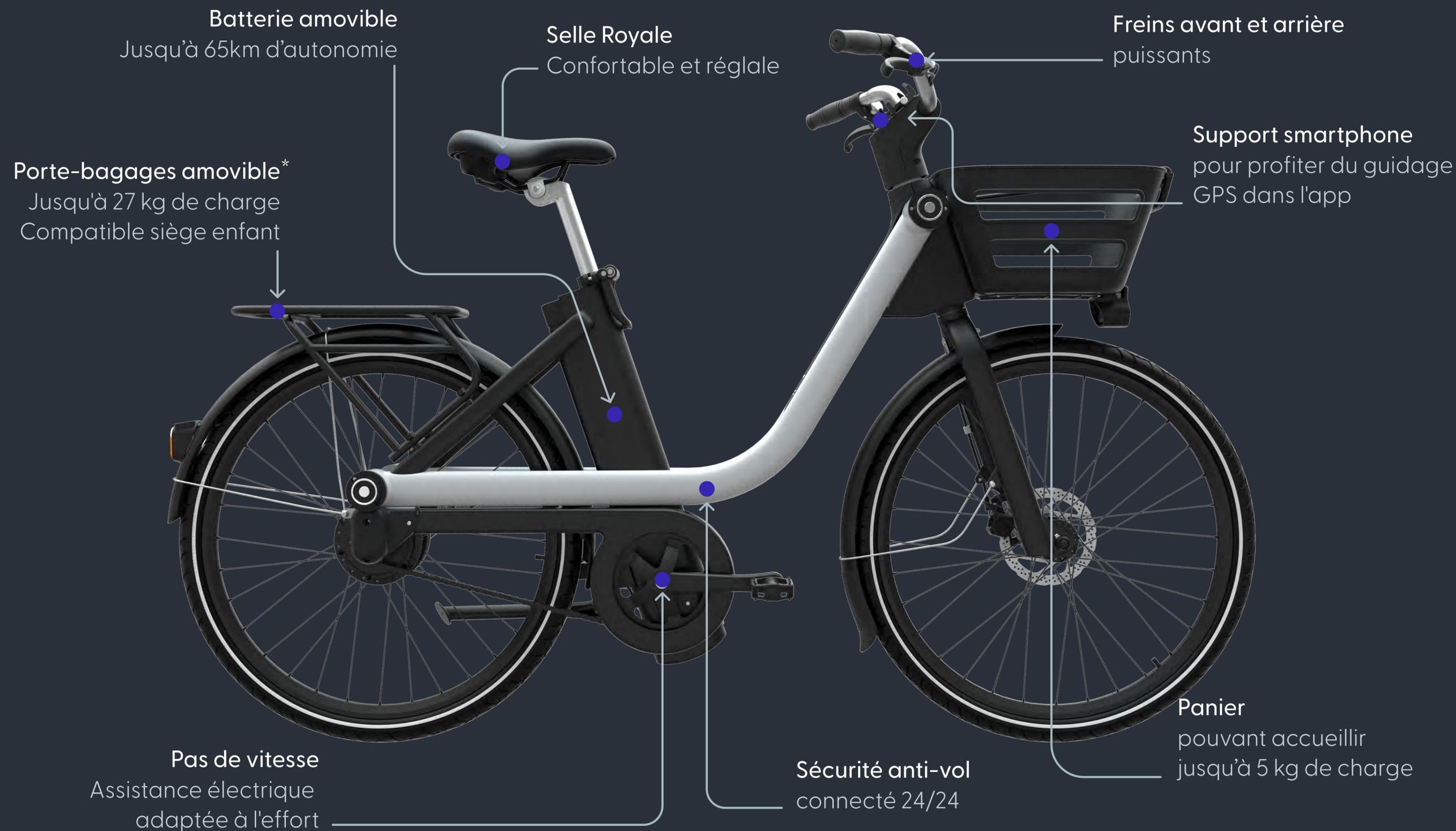


Nous vous souhaitons d'excellents trajets au guidon de votre bolide !

La team Zoov

02

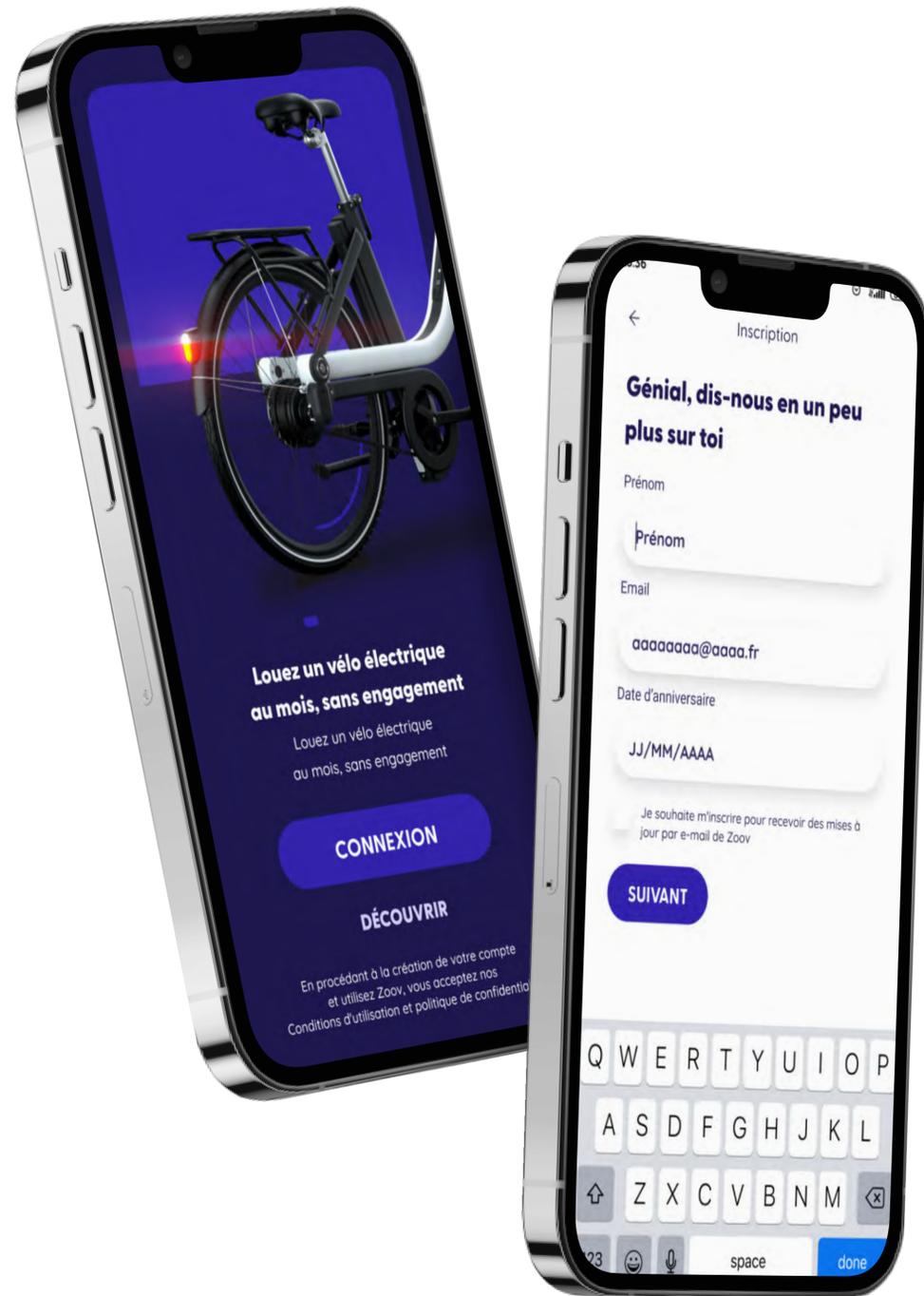
Découvrez votre vélo Fusion



* Option gratuite sur demande auprès de notre service client à l'adresse mail : help.life@zoov.eu

03

Avant de démarrer



Connecter son vélo



Rendez-vous dans l'application et cliquez sur **“Activer mon vélo”** puis scannez le **QR code** situé au niveau du guidon ou sur le garde-boue arrière. Vous devrez autoriser l'application Zoov Life à accéder à votre appareil photo.

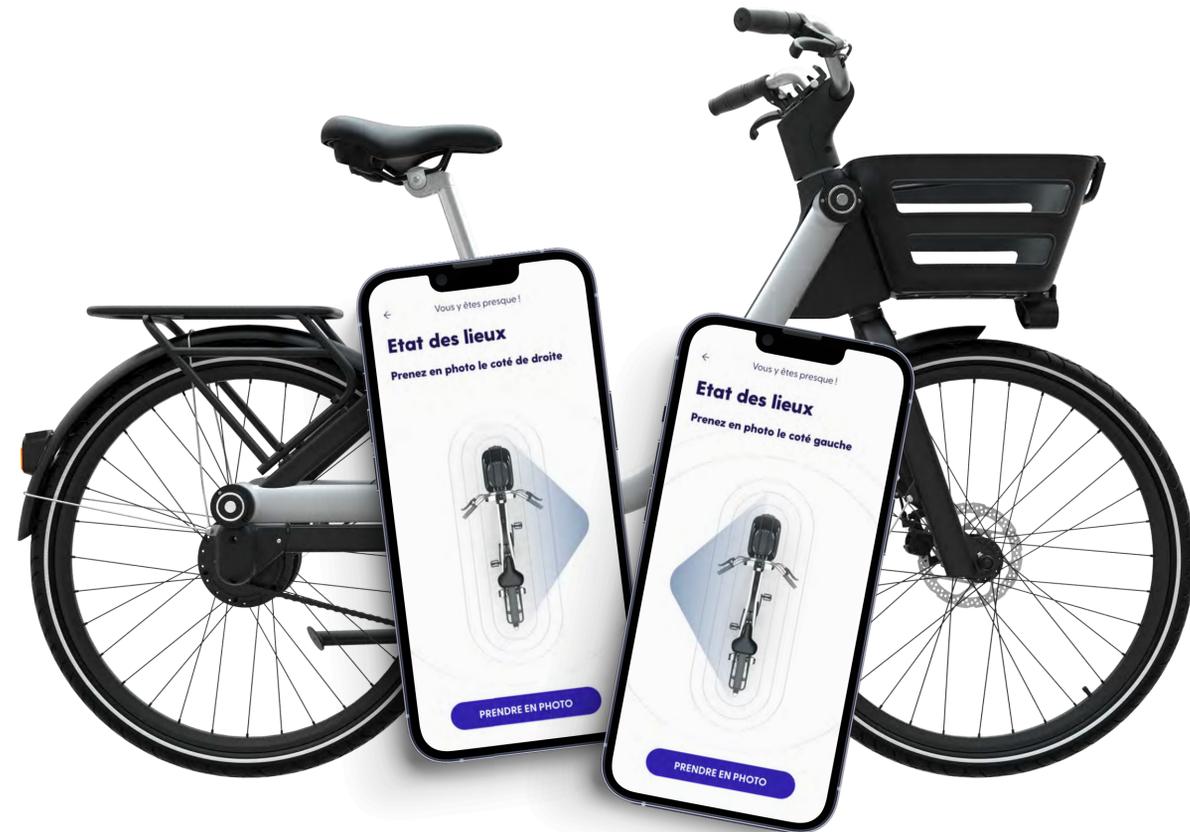


Il ne vous reste plus qu'à donner un nom à votre vélo.



03

Avant de démarrer



État des lieux

Cette étape consiste à prendre en photo les différentes faces du vélo pour attester de son état. Suivez les instructions pas à pas dans l'application. Si besoin, vous pouvez ajouter un commentaire à la dernière étape.

🔔 Votre vélo ne sort pas directement de l'usine, il a déjà eu une vie avant de partager la vôtre, mais pas d'inquiétude ! Chaque vélo minutieusement avant votre mise en selle.

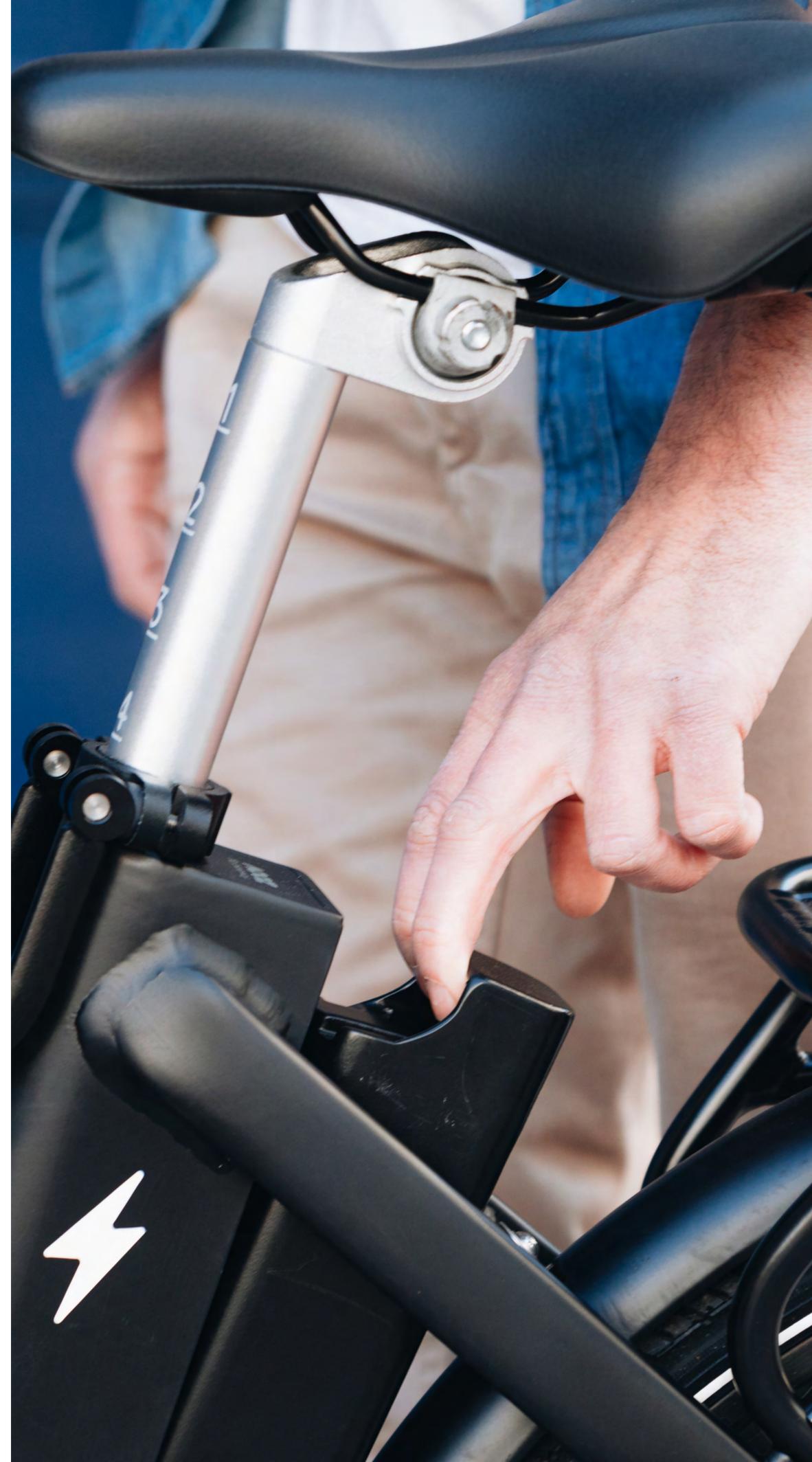
Si vous remarquez un défaut, précisez-le lors de votre état des lieux.

04

Utilisation de la batterie

Recharger la batterie

- Pour retirer la batterie, cliquer sur l'icône dédiée dans l'application
- Rechargez la en utilisant le chargeur reçu dans votre kit de bienvenue
- Pour la remettre dans le vélo, glissez la batterie dans son emplacement derrière le tube de selle et poussez la jusqu'à entendre le "clic" de verrouillage



04

Utilisation de la batterie

Autonomie de la batterie

- Une batterie en dessous de **20%** limite la puissance de l'assistance
- Veillez à recharger votre batterie avant de descendre sous la barre des **5%** : le vélo n'est alors plus sécurisé
- Une batterie totalement déchargée se recharge intégralement en **5 heures**. Votre batterie est complètement rechargée quand un voyant vert s'allume sur le chargeur



05

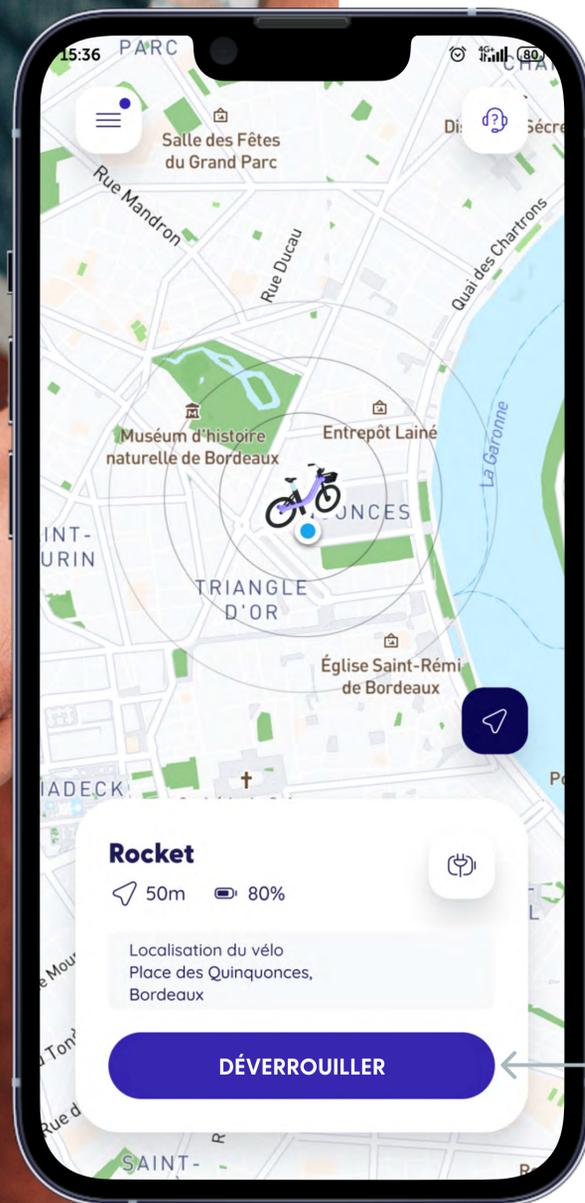
Mise en selle

Déverrouiller le vélo

- À hauteur du vélo, ouvrez votre application. Appuyez sur **“Déverrouiller”**
- Positionnez votre smartphone sur le porte-téléphone pour profiter du guidage GPS
- Réglez la hauteur de votre selle en tirant le loquet situé en-dessous
- Il est temps de vous mettre en selle 🚀

👉 **Avant chaque utilisation, veuillez vérifier le bon état de votre vélo, notamment :**

- la bonne fixation de la selle, des pédales et du panier
- le bon fonctionnement de la sonnette, des freins et de l'éclairage
- le bon état général du cadre et des pneumatiques



05

Mise en selle

Verrouiller le vélo

- Une fois arrivé.e à destination, trouvez un endroit pour stationner votre vélo.
- Appuyez sur "**Verrouiller**" dans l'application, pour activer la fonction antivol.

VERROUILLER

⚠ **Important :** votre vélo possède une technologie antivol unique qui bloque la roue arrière et fait sonner une alarme en cas de mouvement détecté lorsqu'il est verrouillé.

🔒 Cependant, nous vous recommandons de vous munir d'un antivol type chaîne ou U pour accrocher votre vélo à un mobilier urbain.

👉 Lorsque la batterie est retirée votre vélo n'est plus sécurisé. Il faut donc l'attacher avec un antivol ou l'avoir rentré au préalable dans un lieu sécurisé.



05

Mise en selle



Le badge magique

Déverrouillez votre vélo sans votre smartphone grâce au badge inclus dans votre kit de bienvenue, en quelques étapes :

- **Pour démarrer votre trajet**
 - Pressez le frein gauche
 - Puis passez le badge sur le sigle ((•)) du cadre à l'emplacement ci-dessous.
- **Pour terminer votre trajet**
 - Pressez le frein gauche
 - Puis repassez le badge sur le sigle ((•)) du cadre à l'emplacement ci-dessous.

06

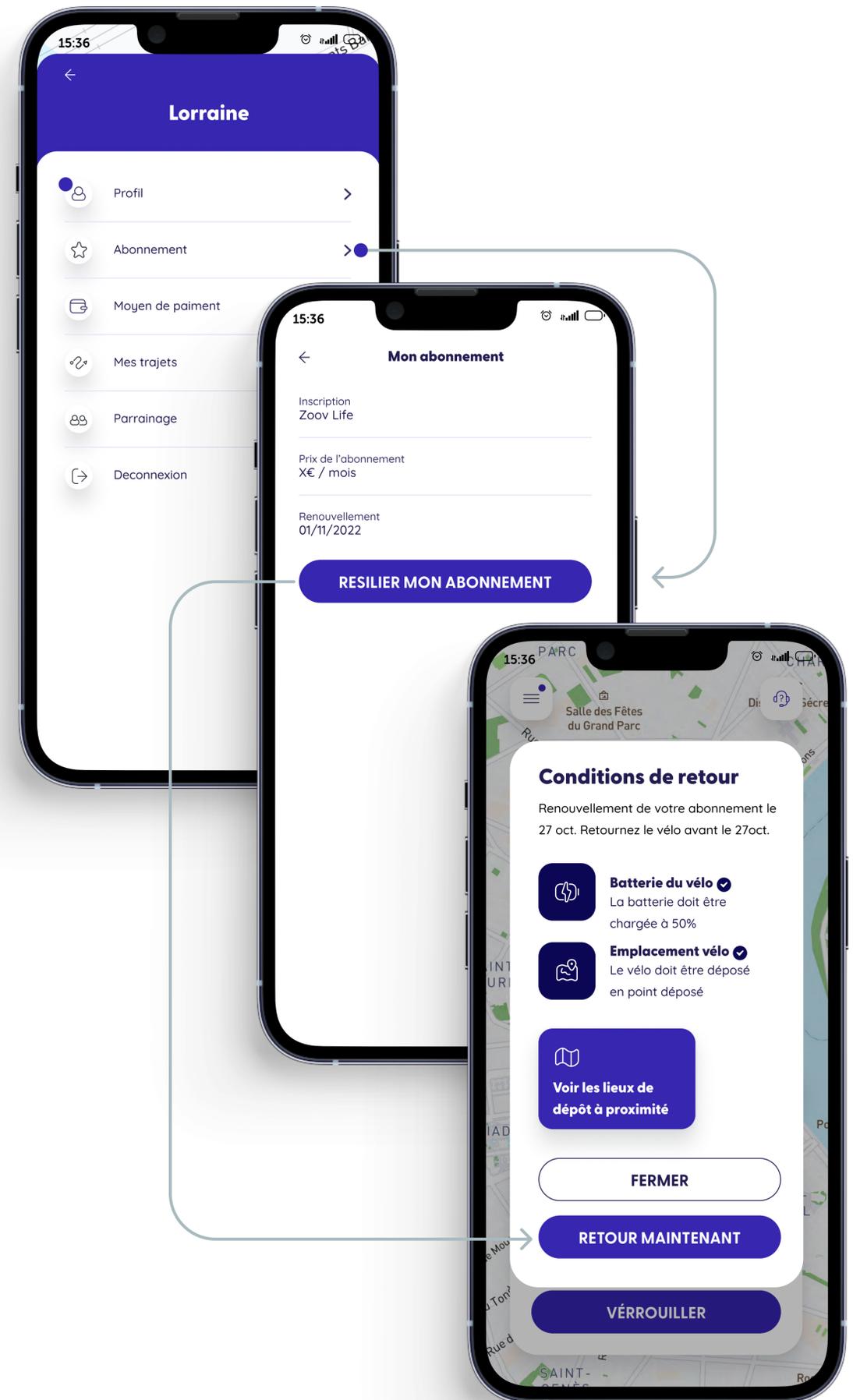
Gestion de votre abonnement

Dans la catégorie **“Mon Profil”** retrouvez en un coup d’œil l’historique de vos trajets passés et mettez à jour vos informations personnelles.

Dans **“Abonnement”**, arrêtez votre abonnement en cliquant sur **“Résilier mon abonnement”**. Dans le cas d’une résiliation, le retour du vélo doit s’effectuer sous quelques conditions :

- Le vélo doit être rendu avant la fin de votre abonnement
- La batterie doit être chargée à au moins **50%**
- Le vélo doit être déposé à l’un des endroits proposés dans l’application

Une fois le vélo déposé à l’endroit choisi, validez la dépose du vélo. Un mail de confirmation vous sera envoyé avec les instructions concernant la restitution du chargeur. Vous pourrez reprendre un abonnement à tout moment.





07

Services d'assistance

Service client

Vous rencontrez un problème ? Vous souhaitez obtenir des informations ? Trouvez les réponses à vos questions dans la section "Aide" de l'application.

Si vous ne parvenez pas à résoudre votre problème, contactez notre équipe qui vous répondra sous 24h, 7/7j.

- ☎ +33 9 74 99 73 31
- ✉ help.life@zoov.eu
- 💬 Par livechat directement dans l'App ZoovLife

Besoin d'un dépannage ?

En cas de panne, notre équipe s'engage à intervenir sous 48h pour réparer votre vélo, ou vous en fournir un nouveau, à l'emplacement de votre choix dans la zone d'opérations du service.

💡 Pour en savoir plus sur notre zone d'opérations rendez-vous dans la section "**Aide**" puis "**Questions fréquentes**" de l'application.

07

Services d'assistance

Que faire en cas de vol ?

2 conditions à remplir pour activer la franchise en cas de vol/disparition :

- Prévenir le SAV sous 24h
- Avoir bien verrouillé son vélo via l'application et verrouillé sa batterie dans son socle

Montant de la franchise

facturée au client en cas de vol/disparition

Si les 2 conditions sont remplies

Si les 2 conditions sont non remplies

Vélo seul

200€

1750€

Batterie seule

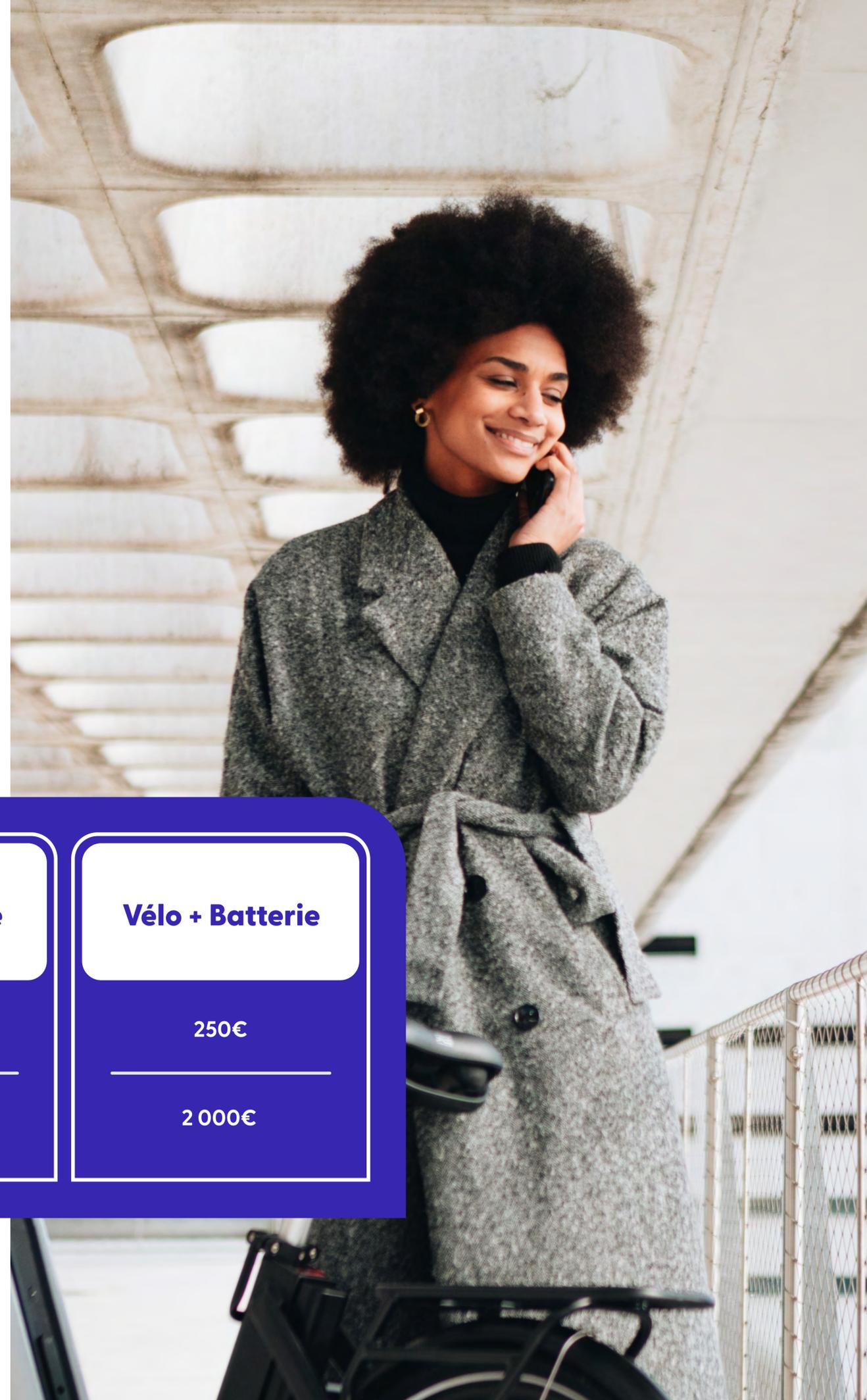
50€

250€

Vélo + Batterie

250€

2 000€



08

Votre Kit de bienvenue

Parce que faire du vélo son moyen de déplacement quotidien se prépare, nous vous proposons un coffret de bienvenue pour faire de cette expérience une réussite qui vous mettra en selle pour longtemps.

Contenu du coffret :

- **Votre chargeur de batterie** : pour zoover à toute allure
- **Votre porte-clé connecté** : pour déverrouiller et verrouiller votre vélo sans votre téléphone.
- **Votre protège-selle** : pour éviter les salissures et la pluie
- **Un brassard réfléchissant** : pour être mieux vu sur la route des autres usagers.
- **Votre avantage Zoov libre-service** : crédit de 100 minutes offert sur l'utilisation des vélos en libre-service Zoov à l'inscription Zoov Life puis rechargé à la demande auprès de notre service Client.
Pour en bénéficier, téléchargez l'application Zoov et identifiez-vous avec le même numéro de téléphone que votre abonnement Zoov Life. Vos minutes offertes vous attendent déjà !

Ce Welcome Pack vous plaît ? Dites-le nous sur les réseaux sociaux avec le hashtag #ZoovLife



09

Vos ressources utiles

Retrouvez toutes les actus, bons plans et tips pour se déplacer à vélo sur notre blog.

Comment bien choisir son casque?



Notre sélection d'équipements pour rouler quand il fait froid



7 conseils pour rouler en sécurité à vélo



Tout savoir sur le Forfait Mobilité Durable



Mais aussi quand il pleut !



💡 Aide au financement

Zoov Life est éligible au **Forfait Mobilité Durable** ainsi qu'aux **indemnités kilométriques**. Pour en savoir plus demandez à votre employeur.

Vous êtes paré.e.s pour zoover !

