



DVV ASSISTANCE - ASSISTANCE AUTO

DVV 
assurances

L'assurance DVV Assistance.
Prenez la route l'esprit
tranquille.

Notre centrale d'assistance est
accessible 24h/24 et 7j/7.

Depuis la Belgique au 0800 93 300 et
depuis l'étranger au +32 2 286 72 86.

3 formules en 1

1 Assistance pour votre véhicule

**Nous vous aidons si vous êtes immobilisé(e) en
Belgique ou à l'étranger suite à :**

- une panne,
- un accident,
- un vol ou une tentative de vol,
- un acte de vandalisme.

📌 L'assistance est valable uniquement en Europe
et dans les pays autour du bassin méditerranéen
(voir Conditions Générales).

Quelle assistance offrons-nous en Belgique ?

- Nous nous occupons du **dépannage** sur place ou du remorquage de votre voiture vers un garage de votre choix.
- Nous ramenons **voiture chez vous** si vous ne pouvez pas attendre la fin des réparations ou si votre véhicule est retrouvé suite à un vol et que vous n'êtes plus sur place.
- Nous ramenons les **passagers** chez eux ou les transportons vers leur destination en Belgique.
- Nous offrons une **voiture de remplacement** (max. 5 jours) en cas de vol ou si les réparations durent plus de 24h.
- Nous remboursons les **frais de gardiennage**.

📌 Nous n'intervenons pas pour les dégâts causés au véhicule ou à son contenu pendant son gardiennage et son remorquage.

Quelle assistance offrons-nous à l'étranger ?

- Nous nous occupons du **dépannage** sur place ou du remorquage de votre voiture vers le garage le plus approprié.
 - Nous **rapatrions** votre voiture et les passagers (si votre voiture est immobilisée plus de 5 jours).
 - Nous remboursons **vos frais de séjour supplémentaires** et/ou les frais du **transport de remplacement** (si votre voiture est immobilisée moins de 5 jours ou en cas de vol).
 - Nous envoyons **les clés ou les pièces** détachées si nécessaire.
- ❗ Nous ne remboursons ni les frais de réparation ni les pièces détachées.
- ❗ Nous n'intervenons pas si, pour une même panne, deux interventions ont déjà été nécessaires au cours des 12 derniers mois.

2 Assistance aux personnes

DVV Assistance vous aide à l'étranger.

Vous pouvez compter sur nous dans les cas suivants :

- vous êtes **malade ou blessé(e)** : une équipe médicale évalue si vous pouvez être soigné(e) sur place ou si vous devez être rapatrié(e). Dans ce cas, nous organisons et payons le rapatriement.
 - vous **décédez** : nous organisons et payons le transport de votre dépouille vers la Belgique.
 - vous devez **rentrer de toute urgence** de manière anticipée suite à un événement imprévu comme une maladie ou le décès d'un membre de votre famille : nous organisons et payons votre voyage retour.
 - vous êtes confronté(e) au **vol ou à la perte de vos bagages** : nous vous aidons en vous envoyant par exemple une valise avec des vêtements.
 - vous avez un problème suite au **vol ou à la perte de documents de voyage** : nous faisons office d'intermédiaire afin que vous receviez de nouveaux documents.
- ❗ Nous n'intervenons pas par exemple :
- pour les traitements préventifs, les cures thermales ainsi que les diagnostics et les traitements non reconnus par l'INAMI.
 - à la place de la mutualité.

3 Protection juridique

DVV Assistance assure votre protection juridique à l'étranger.

- Vous pouvez **choisir vous-même votre avocat**.
 - Nous payons **les honoraires et les frais juridiques** pour votre défense si vous devez comparaître devant le tribunal (max. 12.500 euros pour l'ensemble des assurés).
 - Nous avançons **la caution** si vous êtes détenu(e) à l'étranger pour un délit involontaire (max. 25.000 euros).
 - Nous assurons votre protection juridique et la médiation en cas de **dommages dont votre organisateur de voyages ou votre agence de voyages est responsable** (max. 2.500 euros pour l'ensemble des assurés).
- ❗ Nous ne prenons en charge ni les transactions, ni les amendes, ni les frais d'alcootest ou de prises de sang.

Chez DVV assurances, vous n'êtes jamais seul(e). Même quand les choses tournent mal. Nos collaborateurs vous aident jour et nuit.

Appelez la centrale d'assistance au
0800 93 300
(+32 2 286 72 86 depuis l'étranger).

❗ Nous n'intervenons ni en cas de dommages intentionnels, ni si vous pratiquez un sport rémunéré ou participez à des courses de vitesse avec un véhicule automoteur.

Encore **3** bonnes raisons de choisir DVV Assistance

- 1** Vous profitez d'une assistance pour votre voiture dans toute l'Europe et les pays du bassin méditerranéen.
- 2** Vous bénéficiez d'une assistance aux personnes et d'une protection juridique pour tous vos voyages à l'étranger.
- 3** Les garanties sont valables pour tous vos voyages privés et professionnels de maximum 90 jours consécutifs.

Des questions ou besoin d'aide ?

Votre conseiller DVV est là pour vous.

Nous sommes tous différents et aucune vie ne se ressemble. C'est pourquoi plus de **1.000 conseillers DVV** mettent tout en oeuvre pour bien s'occuper de vous. Jour après jour. À chaque moment de la semaine. Ils vous conseillent à propos de vos assurances. Un sinistre ? Ils le règlent rapidement, efficacement et correctement.

L'assurance DVV Assistance est conclue pour une durée d'un an et est reconduite tacitement par périodes successives d'un an. Le contrat d'assurance est soumis au droit belge. Consultez les Conditions Générales (franchise, biens couverts, limites et exclusions éventuelles, etc.) sur <https://www.dvv.be/fr/assurances/auto/dvv-assistance.html> ou demandez-les à votre conseiller DVV. Avant de signer un contrat, il est important que vous preniez connaissance de ces documents. Les Conditions Particulières et Générales priment sur les brochures commerciales.

Chaque jour, nous nous efforçons de vous offrir le meilleur service et nous sommes particulièrement sensibles aux attentes de nos clients. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait(e), surtout faites-le nous savoir. En cas de plainte, nous vous conseillons tout d'abord de contacter votre conseiller DVV ou votre chargé de relation et, à défaut, le gestionnaire de votre dossier. Ils prendront le temps de vous écouter et de chercher une solution avec vous. Faute de solution, ou si vous ne souhaitez pas signaler votre plainte à votre personne de contact, vous pouvez vous adresser au Service Plaintes de DVV, Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles, ou par e-mail à plaintes@dvv.be. Vous n'êtes pas satisfait(e) de la solution proposée ? Vous pouvez vous tourner vers l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, ou par e-mail à info@ombudsman-insurance.be. Plus d'infos sur ombudsman-insurance.be. Dans tous les cas, vous conservez le droit d'entamer une procédure judiciaire auprès des tribunaux belges compétents.

DVV est une marque et un nom commercial de Belins SA, entreprise d'assurances de droit belge agréée sous le numéro 0037 - RPM Bruxelles TVA BE 0405.764.064 - IBAN BE82 7995 5181 0568 - Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles - FR 07/2023-S328/3005