DVV verzekeringen

DVV ASSISTANCE

PERSONENBIJSTAND - VOERTUIGBIJSTAND - BAGAGEVERZEKERING

FAMILY FIRST

DVV ASSISTANCE

De bijstandsverzekering van DVV
Een bescherming op maat voor je hele gezin

Wil je bijstand krijgen als er iets met jou of je gezin gebeurt? Dan is DVV Assistance iets voor jou. Als je in het buitenland naar het ziekenhuis moet, worden je medische kosten onbeperkt vergoed*. Een hele geruststelling als het echt tegen zit... En dat is nog maar één van de diensten waarvoor je op de personenbijstand van DVV Assistance kan rekenen.
Wil je ook **voertuigbijstand** of een **bagageverzekering**? Dan breid je de basiswaarborg gewoon uit. Handig, toch?

Basiswaarborg: personenbijstand

1 Bijstand in België én in het buitenland

- Als je op verplaatsing bent en naar het ziekenhuis gebracht moet worden of gerepatrieerd moet worden, vergoeden wij **je vervoer**.
- We vergoeden **extra hotelnachten** als je door een medische ingreep langer ter plaatse moet blijven: tot 10 nachten voor maximaal 125 euro per nacht (inclusief ontbijt).
- Als je langer dan 5 nachten in het ziekenhuis moet blijven en je alleen reist, zorgen we dat er **iemand kan overkomen** en vergoeden we tegen dezelfde voorwaarden de hotelkosten.
- We betalen pro rata je skipas, -lessen, huur van skimateriaal enz. terug van niet genoten vakantiedagen (tot 250 euro).
- Bij verlies of diefstal van je **bank- en kredietkaart** komen we tussen bij de financiële instellingen om de nodige maatregelen te nemen.
- Je kan **24/7** bij ons terecht voor **praktische info** over ziekenhuizen, organisaties die zorg aan huis verlenen, revalidatiecentra enz. We kunnen je ook helpen met informatie over nodige vaccinaties enz.
- Je kan ons **medisch team** contacteren (van Ma-Za 8u-16u) voor vragen over een eventuele besmetting (waaronder covid), ziekte of medische behandeling.
- We helpen je met **psychologische bijstand** na een traumatische gebeurtenis zoals een ongeval, carjacking enz.

❗ Je kan niet bij onze medische consultlijn terecht voor een diagnose of medisch voorschrift. Het is in geen geval een alternatief voor een medische raadpleging.
❗ Ongevallen buiten de afgebakende skipistes zijn enkel gedekt als je begeleid wordt door een monitor van een erkende organisatie.

2 Bijstand enkel in het buitenland

- We vergoeden de **medische kosten** na tussenkomst van je mutualiteit. Zonder enig limietbedrag*!
- We betalen ook **andere medische kosten**: bijvoorbeeld tandheelkundige zorgen tot 250 euro, of kinesitherapie tot 125 euro.
- We organiseren en vergoeden de kosten van **vervroegde terugkeer** omwille van een onverwacht overlijden van een familielid of van een meereizend huisdier in het buitenland, ernstige schade in je woning enz.
- We vergoeden **opsporings- en reddingskosten** tot 7500 euro.
- We helpen je bij verlies of diefstal van **reis- of vervoersdocumenten**.
- We vergoeden **een tolk** als dat nodig is (tot 125 euro).

❗ Medische kosten voor geplande ziekenhuisopnames zijn niet gedekt. Ook voor ongevallen en gebeurtenissen te wijten aan deltavliegen, parasailing, bobslee, parachutespringen, benjispringen, alpinisme, skiën buiten de piste, rallysport, rafting, canyoning, ULM, jetski en speleologie kan je geen beroep doen op DVV Assistance.

GOED OM TE WETEN:

Met DVV Assistance kan je jezelf verzekeren of meteen je hele gezin. Als je je hele gezin verzekert, zijn niet alleen je partner en kinderen mee verzekerd, maar bijvoorbeeld ook plus- of kleinkinderen die op dat moment onder je hoede zijn.

*Na aftrek van de tussenkomst van de ziekenfondsverzekering of enige andere aanvullende verzekering en op voorwaarde dat het bedrag van de tussenkomst hoger is dan 20 EUR en dat de verzekerde aangesloten is, bij gebreke waarvan onze tussenkomst voor alle medische kosten beperkt blijft tot een maximumbedrag van 1.250 euro.

3 Bijstand alleen in België

- Als je ziek of gewond bent in België en de arts schrijft een ziekenhuisopname voor van minstens 48 uur, dan zorgen we voor en betalen we een oppas voor je inwonende **kinderen tot 16 jaar** (tot maximaal 125 euro).
- We zorgen voor een oppas voor je **huisdieren** als je voor minstens 48 uur naar het ziekenhuis moet (tot maximaal 100 euro).
- We verdedigen je rechten om te komen tot een minnelijke of gerechtelijke vergoeding van schade waarvoor de **reisorganisator** of het **reisbureau** aansprakelijk is. Wij dragen de kosten en honoraria, met inbegrip van de gerechtskosten, met betrekking tot dit verweer, tot een maximum van 1.250 euro.

! De kosten voor preventieve geneeskunde en thermale kuren, en de kosten voor esthetische ingrepen en behandelingen, tenzij ze medisch noodzakelijk zijn door een lichamelijk letsel na een ongeval worden niet vergoed.

4 Fietsbijstand in België en geografisch Europa

Als je niet meer met je fiets kan rijden door **pech**, **ongeval of diefstal** kan je onze bijstandscentrale bellen. We sturen dan zo snel mogelijk een pechverhelper of brengen je naar je (vakantie)huis. **Tot 3 maal** per jaar kan je **gratis** een beroep doen op onze fietsbijstand.

! Als je op minder dan 1 km van je huis of andere verblijfplaats pech hebt, kan je geen beroep doen op DVV Assistance. Ook voor een lege batterij van een elektrische fiets komen we niet tussen.

Optie: formule Prestige voor nog ruimere personenbijstand

Je wil nog ruimer beschermd zijn? Dan kan je met de **formule Prestige** zorgen dat de plafonds verdubbeld worden. Stel bijvoorbeeld dat je vast zit in het buitenland omdat het luchtruim gesloten is. Met de ruimere formule worden je hotelkosten tot maximaal 250 euro per nacht vergoed in plaats van 125 euro. Ook de nazorg in België na je repatriëring uit het buitenland wordt dan **vergoed tot 7000 euro** (gedurende 3 maanden).

Bijstand nodig?
Bel DVV Assistance:
0800 93 300 als je in België bent
+32 2 286 72 86 in het buitenland

Optionele waarborgen

1 Voertuigbijstand

Je auto staat in panne op je oprit of op reis in Spanje? Geen probleem, met de extra optie voertuigbijstand **sturen we meteen een pechverhelper naar je toe**. Moet je auto naar de garage voor herstelling? Je krijgt een vervangwagen of een mobiliteitsbudget om je verplaatsingen op een andere manier te doen.

In België

- We regelen **pechverhelping** na een panne, ongeval, poging tot diefstal of vandalisme.
- We brengen je auto naar de **garage** indien nodig.
- Je krijgt een **vervangwagen** tot 7 dagen (maximaal categorie B) of we vergoeden je verplaatsingskosten tot max. 85 euro per dag voor dezelfde periode als je anders een vervangwagen zou gekregen hebben.
- We bieden bijstand om je auto te openen als je de **sleutels** in je auto hebt laten liggen.

! De onderhouds- of herstellingskosten worden niet vergoed.
! Wij komen niet tussen voor boetes en administratieve sancties.

In het buitenland

- We regelen de **pechverhelping** na een panne, ongeval, diefstal, poging tot diefstal of vandalisme.
- **Als je auto binnen 3 dagen hersteld kan worden**, stellen we een vervangwagen ter beschikking of krijg je je verplaatsingskosten vergoed (zoals in België). Je overnachtingskosten worden ook betaald tot 125 euro per nacht per kamer (ontbijt inbegrepen).
- **Als je auto NIET binnen 3 dagen hersteld kan worden**, wordt ook een vervangwagen geregeld of worden je verplaatsingskosten vergoed (zoals in België). Je overnachtingskosten worden ook betaald tot 125 euro per nacht per kamer (ontbijt inbegrepen), met een maximum van 1000 euro tot je auto hersteld is of tot de repatriëring ervan.
- We sturen **wisselstukken** op indien die niet beschikbaar zijn in het buitenland.
- We bieden bijstand om je auto te openen als je de **sleutels** in je auto hebt laten liggen.

! De onderhouds- of herstellingskosten worden ook in het buitenland niet vergoed.
! Wij komen niet tussen voor schade aan de huurwagen wanneer die bestuurd wordt door een andere persoon dan de bestuurder die op het huurcontract vermeld staat.

Goed om te weten: met de formule Mobiliteit Extra krijg je gedurende 15 dagen een vervangwagen van maximaal categorie D en worden je bijkomende overnachtingskosten in het buitenland vergoed ten belope van maximaal 175 euro per nacht, per kamer, ontbijt inbegrepen.

2 Bagageverzekering

Wil je beschermd zijn bij **diefstal, verlies of beschadiging van je bagage**? De extra bagageverzekering is je redding. Afhankelijk van de formule die je kiest, is je bagage tot 3750 euro gedekt.

! Juwelen, brillen, kunstvoorwerpen enz. zijn enkel gedekt bij diefstal en op voorwaarde dat er aangifte wordt gedaan bij de lokale bevoegde instanties (zoals politie).

DVV verzekeringen

5 extra redenen om DVV te kiezen voor je bijstandsverzekering

1	Als het erop aankomt, word je geholpen door een echte mens. Dat is wat DVV uniek maakt.
2	Je kan rekenen op een bijstandsverzekering die de medische kosten in het buitenland onbeperkt terugbetaalt. Dat is zeer uitzonderlijk.
3	Het plafondbedrag voor de opsporings- en reddingskosten is vrij hoog in vergelijking met gelijkaardige verzekeringen. Belangrijk, want die kosten lopen snel op.
4	De voorwaarden voor de vervangwagen zijn ruim. Bovendien kan je er bij DVV ook voor kiezen om tot de herstelling gedaan is, je verplaatsingen op een andere manier te doen. Wij zorgen dan voor een mobiliteitsbudget in plaats van een vervangwagen.
5	De bedragen voor de terugbetaling van verblijfskosten zijn vrij hoog. Als je vast zit in het buitenland is dit anders een stevige hap uit je budget.

Bij DVV doen we meer dan je verzekeren

Want voor ons is een verzekering niet alleen een product, maar vooral een service. Elke dag nemen meer dan 1.000 DVV-consulenten de tijd voor je. Of het nu gaat om het beantwoorden van je vragen, of het helpen wanneer je het echt nodig hebt. Op belangrijke momenten kan je er dus altijd op rekenen dat je DVV-consulent je de gewoon goeie service geeft die je verdient!

De bijstandsverzekering DVV Assistance is een verzekeringscontract dat onderworpen is aan het Belgisch recht. Het heeft een duurtijd van 1 jaar en is stilzwijgend verlengbaar. De algemene voorwaarden en eventuele limieten van dekking van DVV Assistance vind je op www.dvv.be/assistance of vraag je gewoon aan je DVV-consulent. De bijzondere en algemene voorwaarden hebben voorrang op de commerciële brochures.
Voor de franchise, de gedekte goederen en de uitsluitingen van de dekking, kan je terecht bij je DVV-consulent of op www.dvv.be/assistance. Vooraleer een contract te ondertekenen is het belangrijk dat je kennis neemt van deze documenten.
Wij streven er elke dag naar om je de beste service te bieden en de verwachtingen van onze klanten liggen ons bijzonder nauw aan het hart. Laat het ons dus zeker weten als je niet helemaal tevreden bent. Heb je een klacht, contacteer dan best eerst je DVV-consulent of je relatiebeheerder. Anders kan je ook contact opnemen met de dossierbeheerder. Ze zullen de tijd nemen om naar je te luisteren en om samen met jou een oplossing te vinden. Indien geen oplossing gevonden wordt of het voor je niet makkelijk is om je klacht te melden bij je contactpersoon, kan je rechtstreeks terecht bij de Klachtendienst van DVV verzekeringen, Karel Rogierplein 11 in 1210 Brussel, of per mail naar klachten@dvv.be. Ben je niet tevreden met de oplossing? Dan kan je contact opnemen met de Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35 in 1000 Brussel, of via e-mail naar info@ombudsman-insurance.be. Meer info op ombudsman-insurance.be. Je behoudt altijd het recht om een gerechtelijke procedure te starten bij de bevoegde Belgische rechtbanken.
DVV is een merk- en handelsnaam van Belins NV, Karel Rogierplein 11 – B-1210 Brussel - BE70 0689 0667 8225 – RPR Brussel BTW BE 0405.764.064 – Belgische verzekeringsonderneming toegelaten onder het nummer 0037- NL 09/2026- S328/3052.