DVV assurances

DVV ASSISTANCE

ASSISTANCE AUX PERSONNES – ASSISTANCE AUX VÉHICULES – ASSURANCE BAGAGES

FAMILY FIRST

DVV ASSISTANCE

L'assurance assistance de DVV
Une protection sur mesure pour toute votre famille

Vous aimeriez bénéficier d'une assistance si quelque chose vous arrive, à vous ou à votre famille ? L'assurance DVV Assistance est faite pour vous ! Si vous devez être hospitalisé(e) à l'étranger, vos frais médicaux seront remboursés sans limite*. C'est plutôt rassurant si les choses tournent mal... Et ce n'est là qu'un des services pour lesquels vous pouvez compter sur l'**assistance aux personnes** de DVV Assistance. Vous voulez également une **assistance aux véhicules** ou une **assurance bagages** ? Il suffit d'élargir la couverture de base. Pratique !

Garanties de base : assistance aux personnes

1 Assistance en Belgique et à l'étranger

- Si vous voyagez et que vous devez être hospitalisé(e) ou rapatrié(e), nous remboursons votre **transport**.
- Nous remboursons les **nuits d'hôtel supplémentaires** si vous devez rester plus longtemps sur place en raison d'une intervention médicale : jusqu'à 10 nuits pour un maximum de 125 euros par nuit (petit-déjeuner compris).
- Si vous devez séjourner plus de 5 nuits à l'hôpital et que vous voyagez seul(e), nous veillons à ce qu'une **personne vous rejoigne** et remboursons ses frais d'hôtel aux mêmes conditions.
- Nous vous remboursons vos **forfaits, leçons, location de matériel de ski, etc**. au prorata des jours de vacances dont vous n'avez pas pu profiter (jusqu'à 250 euros).
- En cas de perte ou de vol de votre **carte bancaire ou de crédit**, nous intervenons auprès des organismes financiers pour prendre les mesures nécessaires.
- Vous pouvez nous contacter **24H/24 et 7J/7** pour obtenir des **informations pratiques** sur les hôpitaux, les organismes de soins à domicile, les centres de revalidation, etc. Nous pouvons également vous aider en vous donnant des informations sur les vaccins nécessaires, etc.
- Vous pouvez contacter notre **équipe médicale** (du lundi au samedi de 8h à 16h) pour toute question relative à une contamination (y compris le covid), une maladie ou un traitement médical.
- Nous vous proposons une **assistance psychologique** après un événement traumatisant tel qu'un accident, un car-jacking, etc.

❗ Vous ne pouvez pas contacter notre ligne de consultation médicale pour un diagnostic ou une prescription médicale. Il ne s'agit en aucun cas d'une alternative à une consultation médicale.

❗ Les accidents en dehors des pistes de ski délimitées ne sont couverts que si vous êtes guidés par un moniteur d'une organisation agréée.

2 Assistance uniquement à l'étranger

- Nous indemnisons les **frais médicaux** après intervention de votre mutuelle. Sans aucune limite* !
- Nous prenons également en charge d'**autres frais médicaux** : par exemple les soins dentaires jusqu'à 250 euros ou la kinésithérapie jusqu'à 125 euros.
- Nous organisons et remboursons les frais d'un **retour anticipé** suite au décès inopiné d'un membre de la famille ou d'un animal domestique accompagnant lors d'un voyage à l'étranger, à des dommages graves à votre habitation, etc.
- Nous remboursons les **frais de recherche et de sauvetage** jusqu'à 7.500 euros.
- Nous vous aidons en cas de perte ou de vol de **documents de voyage ou titres de transport**.
- Nous remboursons au besoin les services d'un **interprète** (jusqu'à 125 euros).

❗ Les frais médicaux pour des hospitalisations planifiées ne sont pas couverts. De même, vous ne pouvez pas compter sur DVV Assistance pour des accidents et événements en lien avec le deltaplane, le parapente, le bobsleigh, le saut en parachute, le saut à l'élastique, l'alpinisme, le ski hors-piste, les sports de rallye, le rafting, le canyoning, l'ULM, le jet-ski et la spéléologie.

BON À SAVOIR :

Avec DVV Assistance, vous avez le choix. Soit vous vous assurez personnellement, soit vous assurez toute votre famille. En choisissant cette dernière formule, votre partenaire et vos enfants sont également assurés, mais aussi par exemple vos beaux-enfants ou petits-enfants dont vous avez la garde à ce moment-là.

*Après déduction de l'intervention de la mutualité ou de toute autre assurance complémentaire et pour autant que le montant de l'intervention soit supérieur à 20 euros et que l'assuré soit affilié à défaut de quoi, notre intervention pour tous les frais médicaux reste limitée à un montant maximum de 1.250 euros.

3 Assistance uniquement en Belgique

- Si vous êtes malade ou blessé(e) en Belgique et que le médecin prescrit une hospitalisation d'au moins 48 heures, nous prévoyons et payons les frais de garde des **enfants** jusqu'à 16 ans qui vivent sous votre toit (jusqu'à 125 euros).
- Nous prévoyons la garde de vos **animaux domestiques** si vous devez être hospitalisé(e) pendant au moins 48 heures (jusqu'à 100 euros).
- Nous défendons vos droits en vue d'obtenir à l'amiable ou en justice la réparation des dommages dont la responsabilité incombe à l'**organisateur du voyage** ou à l'**agence de voyage**. Nous prenons en charge les frais et honoraires, y compris les frais de justice, liés à cette défense, jusqu'à 1.250 euros.

❗ Nous n'indemnisons pas les frais de médecine préventive et les cures thermales, ainsi que les interventions ou traitements esthétiques, sauf s'ils sont rendus médicalement nécessaires suite à un accident.

4 Assistance vélo en Belgique et dans l'Europe géographique

Si vous êtes immobilisé(e) à vélo à cause d'**une panne, d'un accident ou d'un vol**, vous pouvez appeler notre centrale d'assistance. Nous enverrons le plus rapidement possible un dépanneur sur place ou nous vous ramènerons à votre domicile ou résidence de vacances. Vous pouvez faire intervenir **gratuitement** notre assistance vélo jusqu'à **3 fois par an**.

❗ Si vous tombez en panne à moins d'un kilomètre de votre domicile ou d'un autre lieu de résidence, vous ne pouvez pas faire appel à DVV Assistance. De même, nous n'intervenons pas pour la batterie déchargée d'un vélo électrique.

Option : formule Prestige pour une assistance aux personnes encore plus étendue

Vous souhaitez une protection encore plus étendue ? Avec la formule Prestige, vous doublez les plafonds. Imaginez que vous soyez bloqué(e) à l'étranger à cause de la fermeture de l'espace aérien. Avec **la formule Prestige**, vos frais d'hôtel sont remboursés jusqu'à maximum 250 euros par nuit au lieu de 125 euros. De même, les soins ultérieurs dont vous avez besoin en Belgique après votre rapatriement de l'étranger sont **indemnisés jusqu'à 7.000 euros** (pendant 3 mois).

Besoin d'assistance ?
Appelez DVV Assistance :
0800 93 300 depuis la Belgique
+32 2 286 72 86 depuis l'étranger

Garanties optionnelles

1 Assistance aux véhicules

Votre voiture est en panne dans votre allée ou vous voyagez en Espagne ? Pas de problème, avec l'option supplémentaire assistance aux véhicules, **nous vous envoyons immédiatement un dépanneur**. Votre voiture doit être réparée dans un garage ? Vous recevez une voiture de remplacement ou un budget mobilité pour effectuer vos déplacements d'une autre façon.

En Belgique

- Nous organisons le **dépannage** suite à une panne, un accident, une tentative de vol ou un acte de vandalisme.
- Nous emmenons votre voiture au **garage** si nécessaire.
- Vous recevez une **voiture de remplacement** pour maximum 7 jours (catégorie B maximum) ou nous remboursons vos frais de déplacement jusqu'à 85 euros par jour pour la même période que celle où vous auriez reçu une voiture de remplacement.
- Nous fournissons une assistance pour ouvrir votre voiture si vos **clés** sont restées à l'intérieur.

❗ Nous n'indemnisons pas les frais d'entretien et de réparation.
❗ Nous n'intervenons pas pour les amendes et sanctions administratives.

A l'étranger

- Nous organisons le **dépannage** suite à une panne, un accident, un vol, une tentative de vol ou un acte de vandalisme.
- Si votre **voiture peut être réparée dans les 3 jours**, nous mettons à votre disposition une voiture de remplacement ou remboursons vos frais de déplacement (comme en Belgique). Vos frais d'hôtel sont également pris en charge jusqu'à 125 euros par nuit et par chambre (petit-déjeuner compris).
- Si votre **voiture ne peut PAS être réparée dans les 3 jours**, nous organisons également la mise à disposition d'une voiture de remplacement ou remboursons vos frais de déplacement (comme en Belgique). Vos frais d'hôtel sont aussi pris en charge jusqu'à 125 euros par nuit et par chambre (petit-déjeuner compris), avec un maximum de 1.000 euros, jusqu'à ce que votre voiture soit réparée ou rapatriée.
- Nous envoyons des **pièces de rechange** si elles ne sont pas disponibles à l'étranger.
- Nous fournissons une assistance pour ouvrir votre voiture si vos **clés** sont restées à l'intérieur.

❗ Nous n'indemnisons pas les frais d'entretien et de réparation à l'étranger.

❗ Nous n'intervenons pas pour les dommages au véhicule de location lorsqu'il est conduit par une personne autre que le conducteur repris sur le contrat de location.

Bon à savoir : avec la formule Mobilité Extra, vous bénéficiez d'une voiture de remplacement de catégorie D maximum pendant 15 jours, et vos frais de logement supplémentaires à l'étranger sont remboursés à concurrence de maximum 175 euros par nuit, par chambre, petit-déjeuner compris.

2 Assurance bagages

Vous voulez être protégé(e) en cas **de vol, de perte ou de détérioration de vos bagages** ? L'assurance bagages optionnelle est la solution. En fonction de la formule choisie, vos bagages sont couverts jusqu'à 3.750 euros.

❗ Les bijoux, lunettes, objets d'art, etc. sont uniquement couverts en cas de vol et à condition qu'une déclaration soit faite auprès des instances locales compétentes (comme la police).

DVV assurances

Encore 5 bonnes raisons de choisir DVV pour votre assurance assistance

1	Si les choses tournent mal, une vraie personne vous vient en aide. C'est ce qui rend DVV unique.
2	Vous pouvez compter sur une assurance assistance qui rembourse les frais médicaux à l'étranger sans limite. C'est pour le moins exceptionnel !
3	Le montant du plafond pour les frais de recherche et de sauvetage est assez élevé par rapport aux assurances similaires. Important, car ces frais sont souvent considérables.
4	Les conditions d'utilisation de la voiture de remplacement sont larges. De plus, chez DVV, vous êtes libre de choisir d'effectuer vos déplacements d'une autre manière jusqu'à ce que votre véhicule soit réparé. Nous prévoyons alors un budget mobilité au lieu d'une voiture de remplacement.
5	Les montants de remboursement des frais d'hôtel sont assez élevés. Si vous êtes coincé(e) à l'étranger, cela représenterait une part importante de votre budget.

Chez DVV, nous faisons plus que vous assurer.

Pour nous, au-delà d'être un produit, l'assurance est avant tout un service. Chaque jour, plus de 1.000 conseillers DVV prennent le temps pour vous. Que ce soit pour répondre à vos questions ou pour vous aider lorsque vous en avez réellement besoin. Dans les moments importants, vous pouvez toujours compter sur votre conseiller DVV qui vous offrira le vrai service que vous méritez !

L'assurance DVV Assistance est conclue pour une durée d'un an et est reconduite tacitement. Le contrat d'assurance est soumis au droit belge. Consultez les conditions générales et les limites éventuelles de la couverture sur www.dvv.be/mon-assistance ou demandez-les à votre conseiller DVV. Les conditions particulières et générales priment sur les brochures commerciales.
Pour la franchise, les biens couverts et les exclusions de la couverture, adressez-vous à votre conseiller DVV ou consultez www.dvv.be/mon-assistance. Avant de signer un contrat, il est important que vous preniez connaissance de ces documents.
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, Place Charles Rogier 11 – B-1210 Bruxelles - BE70 0689 0667 8225 – RPM Bruxelles TVA BE 0405.764.064 - Entreprise d'assurances de droit belge agréée sous le numéro 0037 FR - 09/2026 - S328/3053