

 **ASSISTANCE**

Eén telefoontje  
en mijn verzekeraar  
brengt mij terug  
thuis



## Nu ook beschikbaar in de App Store : onze DVV Mobility App

De DVV Mobility App biedt je gratis assistentie vanuit je broekzak. Vanaf nu kan je zorgeloos de weg op dankzij deze mobiele applicatie voor je smartphone.



### JE VOORDELEN

- Met de Mobility App vul je bij schade meteen een elektronische aangifte in.
- De Car Finder helpt je moeiteloos je auto terug te vinden.
- Fuel Check houdt je brandstofverbruik nauwkeurig bij.
- Parking Memo waarschuwt je wanneer je parkeer-ticket bijna verlopen is.

[www.dvv.be/app](http://www.dvv.be/app)



## ASSISTANCE

Polisnummer .....

Nummerplaat .....

Naam, Voornaam .....

Vanuit België : **0800 93 300**

Vanuit het buitenland : **0032 2 286 7 286**



Polisnummer .....

Nummerplaat .....

Naam, Voornaam .....

Vanuit België : **0800 93 300**

Vanuit het buitenland : **0032 2 286 7 286**



## ASSISTANCE

Polisnummer .....

Nummerplaat .....

Naam, Voornaam .....

Vanuit België : **0800 93 300**

Vanuit het buitenland : **0032 2 286 7 286**



Polisnummer .....

Nummerplaat .....

Naam, Voornaam .....

Vanuit België : **0800 93 300**

Vanuit het buitenland : **0032 2 286 7 286**



Zorg ervoor dat u een kaartje  
steeds bij de hand heeft.

Zorg ervoor dat u een kaartje  
steeds bij de hand heeft.

Deze kaart is strikt persoonlijk

Deze kaart is strikt persoonlijk

Deze kaart is strikt persoonlijk

Deze kaart is strikt persoonlijk

Mogen we u vragen ons mee te delen:

- uw polisnummer DVV Assistance
- uw nummerplaat
- naam en voornaam
- adres en telefoonnummer waarop we u kunnen bereiken

Het bijstandsboekje 'DVV Assistance' dat uw consultant u overhandigde, bevat alle noodzakelijke inlichtingen. Maak er gebruik van.

Mogen we u vragen ons mee te delen:

- uw polisnummer DWV Assistance
- uw nummerplaat
- naam en voornaam
- adres en telefoonnummer waarop we u kunnen bereiken

Het bijstandsboekje 'DVV Assistance' dat uw consultant u overhandigde, bevat alle noodzakelijke inlichtingen. Maak er gebruik van.

Mogen we u vragen ons mee te delen:

- uw polisnummer DVV Assistance
- uw nummerplaat
- naam en voornaam
- adres en telefoonnummer waarop we u kunnen bereiken

Het bijstandsboekje 'DVV Assistance' dat uw consultant u overhandigde, bevat alle noodzakelijke inlichtingen. Maak er gebruik van.

Mogen we u vragen ons mee te delen:

- uw polisnummer DWV Assistance
- uw nummerplaat
- naam en voornaam
- adres en telefoonnummer waarop we u kunnen bereiken

Het bijstandsboekje 'DVV Assistance' dat uw consultant u overhandigde, bevat alle noodzakelijke inlichtingen. Maak er gebruik van.

# INHOUDSTAFEL

Belangrijk	3
Voor u naar het buitenland vertrekt	4
Uw gegevens	5
Bereid uw oproep voor	6
• U hebt bijstand nodig voor uw voertuig	6
• U hebt medische bijstand nodig	7
Hoe ons bereiken ?	8
Wie is verzekerd ?	9
Waar is de bijstand geldig ?	10
<b>Bijstand in België</b>	<b>11</b>
<b>Bijstand voor uw voertuig</b>	11
• Onbruikbaar door een defect of ongeval	11
• Gestolen	12
<b>Bijstand in het buitenland</b>	<b>13</b>
<b>Bijstand voor uw voertuig</b>	13
• Onbruikbaar door een defect of ongeval	13
• Gestolen	14
• De bestuurder kan het voertuig niet meer besturen	14
<b>Medische bijstand</b>	15
• U bent ziek of raakt gewond	15
• Overlijden	16
<b>Reisbijstand</b>	17
• Verlies of diefstal van reisdocumenten	17
• Verlies of diefstal van geld, cheques, ...	17
• U moet dringend naar huis terugkeren	17
• U bent vermist of in levensgevaar	18
• Opgehouden in het buitenland	18
• Uw kat of hond	18
• Bagage verloren of gestolen	18
• Geneesmiddelen, prothesen nodig	18
<b>Rechtsbijstand</b>	19
• Gerechtelijke vervolging voor een onopzettelijk misdrijf	19
• Betaling van een borgsom	19
• Schade waarvoor het reisbureau aansprakelijk is	19

Dit boekje geeft een overzicht van de situaties waarin u op DVV Assistance kunt rekenen, en wat u precies mag verwachten. We herhalen niet de volledige algemene voorwaarden, waarvan u een exemplaar kreeg.

Zo weet u in elke situatie wat DVV Assistance doet, en ook **wat u zelf kunt doen, om de bijstand vlot te doen verlopen.**

Neem in elk geval contact met ons op voor u iets onderneemt.



**Vanuit België**

**0800 93 300**

**Vanuit het buitenland :**

internationaal  
toegangsnummer

**+32 2 286 7 286**

## **Belangrijk**

Een hulpmiddel om kostbare tijd te winnen in een ernstige of moeilijke situatie

Lees en vul bladzijde 5 in, voor u dit boekje opbergt

Nu lijkt dit misschien overbodig, maar vergeet niet dat u misschien niet zelf kunt bellen om bijstand te vragen. Met deze bladzijde heeft de persoon die contact met ons opneemt, alle nuttige gegevens bij de hand.

- Schrijf uw naam en het nummer van de polis op de bijgevoegde bijstandskarten.
- Zorg ervoor dat u dit infoboekje altijd bij hebt als u ergens naartoe gaat (leg het bijvoorbeeld in uw wagen) en vergeet het vooral niet wanneer u met vakantie vertrekt.

## Vóór u naar het buitenland vertrekt:

- Informatie over visa of inentingën kunnen wij u telefonisch geven. Bel hiervoor naar onze alarmcentrale op het nummer 0800 93 300.
- Informeer naar het internationaal toegangsnummer van het land of de landen waar u naartoe gaat. Het is meestal 00 maar kan soms ook verschillen. U kunt hiervoor terecht bij Belgacom of bij onze alarmcentrale (0800 93 300).
- Vertel de mensen uit uw omgeving dat u een contract DVV Assistance hebt. Zo weten uw reisgenoten, de hotelhouder,... meteen waarom we telefoneren.
- Geef aan de leden van uw gezin een ingevulde bijstandskaat.



## UW GEGEVENS

- Vergeet dit infoboekje niet !
- Naam en voornaam van de verzekeringnemer :

---

---

---

---

---

- Samenstelling van het gezin (personen die bij u inwonen)

---

---

---

---

---

- Adres in België :

---

---

---

---

- Nummer van de polis :

---

- Nummerplaat van het voertuig :

---

- Naam en telefoonnummer van de huisdokter :

---

- Naam en telefoonnummer van een persoon om te verwittigen in geval van nood (buurman, ouder,...) :

---

- Telefoonnummer van de alarmcentrale van uw ziekenfonds (zie bijstandskaart) :

---

- Land

---

- Internationaal toegangsnummer

---

## **BEREID UW OPROEP VOOR:**

**U hebt bijstand nodig voor uw voertuig:**

**Zorg ervoor dat u volgende gegevens bij de hand hebt :**

Vermeld :

naam en voornaam van de verzekeringnemer :

(in principe al ingevuld op blz. 5)

---

nummerplaat van het voertuig :

---

merk en type van het voertuig :

---

telefoonnummer en adres waar u te bereiken bent :

---

nummer van uw contract :

(in principe al ingevuld op blz. 5 / staat ook op de groene kaart)

---

**Hebt u hulp nodig ?**

**Aarzel niet ons te bellen:**

**we staan 24 uur op 24 voor u klaar.**



## U hebt medische bijstand nodig in het buitenland:

**Zorg ervoor dat de volgende gegevens aan ons worden doorgegeven (door uzelf of door de dokter) :**

Vermeld :

naam en voornaam van de verzekeringnemer :

---

(in principe al ingevuld op blz. 5)

het nummer van uw contract :

---

(in principe al ingevuld op blz. 5 / staat ook op de groene kaart)

het telefoonnummer waar we u kunnen terugbellen :

---

het adres waar u te bereiken bent :

---

naam van de zieke of gewonde :

---

zijn/haar leeftijd : \_\_\_\_\_ jaar

telefoonnummer en adres waar deze persoon te bereiken is :

---

aard van de ziekte of verwondingen :

---

naam en telefoonnummer van de dokter in het buitenland :

---

naam en telefoonnummer van de huisdokter:

(in principe al ingevuld op blz. 5)

---

telefoonnummer van de alarmcentrale van uw ziekenfonds (zie bijstandsk kaart ; in principe al ingevuld op blz 5)

## HOE ONS BEREIKEN?

### **U wilt ons bellen**

vanuit België:

**0800 93 300**

vanuit het buitenland:

internationaal

toegangsnummer **0032 2 286 7 286**

### **Voor u iets onderneemt ...**

Neem contact op met onze alarmcentrale.

Onze operator zoekt met u naar de beste oplossing in uw situatie.

## **WIE IS VERZEKERD?**

### **1 Bijstand voor het voertuig**

#### **De verzekeringnemer en**

- zijn/haar echtgeno(o)t(e)
- de personen die bij hem/haar inwonen
- zijn/haar kinderen die elders in België verblijven, maar nog geen eigen gezin hebben en financieel van hem/haar afhankelijk zijn
- de in België wonende personen die meerijden in het verzekerde voertuig

hebben recht op de bijstand voor de inzittenden van het voertuig, die omschreven wordt in het hoofdstuk "Bijstand voor het voertuig".

### **2 Medische, reis- en rechtsbijstand**

#### **De verzekeringnemer en**

- zijn/haar echtgeno(o)t(e)
- de personen die bij hem/haar inwonen
- zijn/haar kinderen die elders in België verblijven, maar nog geen eigen gezin hebben en financieel van hem/haar afhankelijk zijn

hebben recht op de medische, reis- en rechtsbijstand zoals omschreven in de overeenstemmende hoofdstukken.

## **WAAR IS DE BIJSTAND GELDIG?**

### **1 Bijstand voor het voertuig**

**Er wordt bijstand verleend in :**

- België
- Europa: Albanië, Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Servië-Montenegro, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Moldavië, Monaco, Noorwegen, Nederland, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, San Marino, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Turkije (westelijk gedeelte), Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Wit-Rusland, Zweden, Zwitserland.
- De volgende landen rond de Middellandse Zee: Algerije, Egypte, Israël, Libanon, Libië, Malta, Marokko, Syrië, Tunesië.

### **2 Medische, reis- en rechtsbijstand**

**De bijstand wordt verleend in heel de wereld met uitzondering van België.**

# IN BELGIË

## 1 Bijstand voor het voertuig

### Wat verstaat men onder 'voertuig' ?

U krijgt niet alleen bijstand voor uw voertuig (waarvan het plaatnummer vermeld staat in de bijzondere voorwaarden), maar ook voor uw aanhangwagen of caravan.

Kijk, voor u ons belt, op bladzijde 6 na welke gegevens wij u zullen vragen als u belt.



### Uw voertuig is geïmmobiliseerd door een defect of ongeval

#### Uw voertuig:

het wordt ter plaatse hersteld of naar de door u gekozen garage gesleept.

#### Vervangingsvoertuig :

als uw voertuig niet binnen 24 uur hersteld kan worden, stellen wij gedurende maximum 5 dagen een vervangingsvoertuig ter beschikking. Hiervoor moet de verzekerde, op het moment van het schadegeval, op DVV Bijstand beroep doen.

#### Waarborg

Bij de levering van het vervangingsvoertuig wordt u een waarborg gevraagd. Deze zal u gedeeltelijk of volledig terugbetaald worden naargelang de staat van het vervangingsvoertuig wanneer u het terugbrengt.

#### Franchise

Het vervangingsvoertuig is eigen schade verzekerd. Bij schadegeval blijft er een franchise te uwen laste.

#### Voorwaarden om over het vervangingsvoertuig te kunnen beschikken

De firma die het vervangingsvoertuig levert stelt bepaalde voorwaarden, zoals bv. een rijbewijs hebben, minimum 21 jaar zijn, ...

#### De inzittenden :

zij worden naar huis gebracht of naar hun plaats van bestemming in België.

**Dringende boodschappen:** die bezorgen we aan de mensen die u wilt verwittigen.

## Uw voertuig werd gestolen

Geef de diefstal binnen 24 uur aan bij de bevoegde politiedienst. Bezorg ons een kopie van uw aangifte (u vindt ons adres op blz. 10).

### Uw voertuig:

als het teruggevonden wordt en

- u niet meer ter plaatse bent, brengen we het naar uw woonplaats of naar de door u gekozen garage
- u nog ter plaatse bent, maar het voertuig onbruikbaar is, dan laten we het ter plaatse herstellen of naar de door u gekozen garage slepen.

### Vervangingsvoertuig:

als uw voertuig niet binnen 24 uur hersteld kan worden, stellen wij gedurende maximum 5 dagen een vervangingsvoertuig ter beschikking. Hiervoor moet de verzekerde, op het moment van het schadegeval, op DVV Bijstand beroep doen.

### Waarborg

Bij de levering van het vervangingsvoertuig wordt u een waarborg gevraagd. Deze zal u gedeeltelijk of volledig terugbetaald worden naargelang de staat van het vervangingsvoertuig wanneer u het terugbrengt.

### Franchise

Het vervangingsvoertuig is eigen schade verzekerd. Bij schadegeval blijft er een franchise te uwen laste.

### Voorwaarden om over het voertuig te kunnen beschikken

De firma die het vervangingsvoertuig levert stelt bepaalde voorwaarden, zoals bv. een rijbewijs hebben, minimum 21 jaar zijn, ...

### De inzittenden:

zij worden naar huis gebracht of naar hun plaats van bestemming in België.

### Dringende boodschappen:

die bezorgen we aan de mensen die u wilt verwittigen.



# IN HET BUITENLAND

## 1 Bijstand voor het voertuig

Kijk, voor u ons belt, op bladzijde 6 na welke gegevens u moet doorgeven. Hebt u problemen met de taal van het land waar u bijstand nodig hebt, dan helpen we u.

Zit u in geldnood door een diefstal of door onverwachte uitgaven na een ongeval, dan schieten wij u een bedrag voor.



## Uw voertuig is geïmmobiliseerd door een defect of ongeval

### Uw voertuig:

het wordt ter plaatse hersteld of naar de meest aangewezen garage gesleept.

Kan uw voertuig niet binnen 5 dagen hersteld worden, dan repatriëren wij het naar uw woonplaats of naar de door u opgegeven garage. Als uw voertuig meer dan 5 jaar oud is, moet de verkoopswaarde ervan hoger liggen dan de repatriëringskosten.

**Speciaal geval :** Pechverhelping op de Franse autowegen.

In Frankrijk is enkel de Franse rijkswacht bevoegd om het slepen van een voertuig op een autoweg te organiseren. Het is dus de rijkswacht tot wie u zich in de eerste plaats moet wenden. Bel daarvoor naar de 112. Neem echter ook contact op met onze alarmcentrale : zij doet onmiddellijk het nodige om u bij te staan in alle stappen.

### De inzittenden:

#### Voertuig herstelbaar binnen 5 dagen :

- als ze ter plaatse op de herstelling wachten, vergoeden we volgende kosten:

\* hun bijkomende overnachtingskosten tot 65 EUR per nacht en per persoon en gedurende maximum 5 nachten;

\* de vervoerskosten ter plaatse (taxi, bus, trein, ...) tot 325 EUR;

- als ze hun reis voortzetten zonder op de herstelling te wachten, betalen we hen tot 325 EUR terug voor hun vervoerskosten (taxi, bus, trein, ...).

\* als de alarmcentrale u als vervangend vervoer een vervangwagen toekent, dan moet u over een kredietkaart beschikken: deze zal door de verhuurder worden gevraagd als waarborg.

#### Voertuig niet herstelbaar binnen 5 dagen :

ze kunnen gerepatrieerd worden naar hun woonplaats in België.

**Gelieve in al deze gevallen tickets en facturen bij te houden en nadien aan ons te bezorgen.**

### Dringende boodschappen:

die bezorgen we aan de mensen die u wilt verwittigen.

## Uw voertuig werd gestolen

Geef de diefstal binnen 24 uur aan bij de bevoegde politiedienst. Bezorg ons een kopie van uw aangifte.

### Uw voertuig:

als het teruggevonden wordt en

- u niet meer ter plaatse bent, brengen we het naar uw woonplaats of naar de door u gekozen garage;
- u nog ter plaatse bent, maar het voertuig onbruikbaar is, dan laten we het ter plaatse herstellen of naar de meest aangewezen garage slepen. Kunt u niet op de herstelling wachten, dan repatriëren we het. Als uw voertuig meer dan 5 jaar oud is, moet de verkoopswaarde ervan hoger liggen dan de repatriëringskosten.

### De inzittenden:

- als ze ter plaatse blijven, vergoeden we volgende kosten:
  - \* hun bijkomende overnachtingskosten tot 65 EUR per nacht en per persoon en gedurende maximum 5 nachten;
  - \* de vervoerskosten ter plaatse (taxi, bus, trein, ...) tot 325 EUR;
- als ze hun reis voortzetten, betalen we hen tot 325 EUR terug voor hun vervoerskosten (taxi, bus, trein, ...)
- als u opteert voor een vervangwagen als vervangend vervoer moet u over een kredietkaart beschikken: deze zal door de verhuurder worden gevraagd als waarborg.

Ze kunnen ook gerepatriëerd worden naar hun woonplaats in België, of ze hun reis nu voortgezet hebben of niet.

Gelieve in al deze gevallen tickets en facturen bij te houden en nadien aan ons te bezorgen, zodat we deze kosten kunnen terugbetalen.

### Dringende boodschappen:

Die bezorgen we aan de mensen die u wilt verwittigen.

## De bestuurder kan het voertuig niet meer besturen door ziekte, ongeval of overlijden

Als niemand van de inzittenden het stuur kan overnemen, sturen we een vervangingschauffeur om het voertuig en de verzekerden naar huis te brengen.

## Bij diefstal of bij verlies van sleutels van het voertuig

Dan nemen wij contact met de persoon die u zal aanwijzen in België om hem te vragen ons de vervangingsleutels te overhandigen. We laten deze sleutels dan op uw verblijfplaats bezorgen.

## 2 Medische bijstand

Raadpleeg onmiddellijk een dokter ter plaatse. Kijk dan op blz.-7 welke gegevens u bij de hand moet hebben.

Neem contact op met de alarmcentrale van uw ziekenfonds (zie blz.5) en, indien nodig, met onze alarmcentrale.

Hou de bewijsstukken van uw kosten zorgvuldig bij.

Zit u in geldnood door onverwachte uitgaven naar aanleiding van een ziekte of ongeval, dan schieten wij u een bedrag voor.

### U of een van de verzekerden wordt ziek of raakt gewond bij een ongeval

Ons medisch team bekijkt, in overleg met de behandelende dokters, of u best ter plaatse in het ziekenhuis wordt opgenomen of naar huis wordt gebracht. Wij regelen en betalen de repatriëring.

#### **Uw medische kosten :**

Wij vergoeden de ter plaatse gemaakte medische, chirurgische, farmaceutische en ziekenhuiskosten tot 12.500 EUR per persoon. Onder aftrek van een franchise van 40 EUR.

#### **En de andere verzekerden ?**

Wij zorgen voor hun repatriëring, als ze hun reis niet kunnen voortzetten of niet naar huis kunnen terugkeren op de oorspronkelijk voorziene wijze.

Blijft er in deze omstandigheden een minderjarige alleen, zonder andere verzekerde bij hem, dan laten we een door de familie aangeduide persoon uit België overkomen, om hem naar huis te vergezellen. De reis- en overnachtingskosten van deze persoon worden terugbetaald tot 65 EUR per dag, gedurende maximum 7 dagen.

#### **Dringende boodschappen:**

die bezorgen we aan de mensen die u wilt verwittigen.

## Bij overlijden

Wij regelen en betalen het vervoer van het stoffelijk overschot naar de begrafenisonderneming in België.

### **En de andere verzekerden ?**

Wij zorgen voor hun repatriëring, als ze hun reis niet kunnen voortzetten of niet naar huis kunnen terugkeren op de oorspronkelijk voorziene wijze.

Blijft er in deze omstandigheden een minderjarige alleen, zonder andere verzekerde bij hem, dan laten we een door de familie aangeduide persoon uit België overkomen, om hem naar huis te vergezellen. De reis- en overnachtingskosten van deze persoon worden terugbetaald tot 65 EUR per dag, gedurende maximum 7 dagen.

### **En het voertuig ?**

Als de bestuurder overleden is en geen enkele inzittende hem kan vervangen, sturen we een vervangingschauffeur ter plaatse.

### **Dringende boodschappen:**

die bezorgen we aan de mensen die u wilt verwittigen.

### 3 Reisbijstand

Hebt u problemen met de taal van het land waar u bijstand nodig hebt, dan helpen we u.

#### Verlies of diefstal van reisdocumenten (identiteitskaart, rijbewijs, reistickets,...)

**Doe aangifte bij de plaatselijke politie zodra u dit merkt.**

Wij bemiddelen bij de bevoegde overheden om u nieuwe documenten te bezorgen.

#### Verlies of diefstal van geld, cheques, ...

**Doe aangifte bij de plaatselijke politie zodra u dit merkt.**

Wij vragen aan de financiële instellingen om de nodige beveiligingsmaatregelen te treffen.

Zit u in geldnood door diefstal of onverwachte uitgaven na een ongeval, dan kan u beroep doen op DVV Bijstand. Deze zorgt ervoor dat u het nodige geld, met een maximum van 2.500 EUR, ter beschikking krijgt. Dat geld wordt door een familielid of een kennis voordien, onder de vorm van een door de bank gecertificeerde cheque of in contanten, aan DVV Bijstand in België overhandigd.

#### U moet dringend naar huis terugkeren

Door een gebeurtenis die u niet kon voorzien toen u op reis vertrok:

- het overlijden of levensgevaar ingevolge van ziekte of ongeval van een gezinslid of een bloed- of aanverwant tot de 2<sup>de</sup> graad (ouder, grootouder, broer, zus, kind, kleinkind,...);
- de zeer ernstige beschadiging van uw woning of bedrijfsgebouw;
- het wegvallen van een onvervangbare vennoot.

Wij regelen en betalen de reis naar huis en terug van een verzekerde of de reis naar huis van twee verzekerden. Wij kunnen een vervangingschauffeur sturen als u uw voertuig zou moeten achterlaten.

Enkel de bijkomende vervoerkosten die voortvloeien uit de vroegtijdige terugkomst worden vergoed en niet deze die u sowieso had moeten dragen.

#### U bent vermist of in levensgevaar

Wij vergoeden de opsporings- en reddingskosten tot 5.000 EUR per persoon.

## U bent opgehouden in het buitenland door een van volgende gebeurtenissen

- de reisorganisator of de vervoersonderneming leeft het contract niet na
- weersomstandigheden
- een staking
- overmacht
- een aantasting van uw gezondheid, gestaafd door een medisch attest.

gestaafd door een verklaring van de plaatselijke overheid

Wij vergoeden de bijkomende verblijfskosten tot 65 EUR per dag en per persoon, met een maximum van 650 EUR in totaal.

Gelieve in al deze gevallen tickets en facturen bij te houden en nadien aan ons te bezorgen, zodat we deze kosten kunnen terug-betalen.

- Dringende boodschappen: die bezorgen we aan de mensen die u wilt verwittigen.

## Uw kat of hond

- is ziek of had een ongeval: wij betalen de dierenartskosten terug tot 65 EUR.
- wordt naar huis gebracht, als een verzekerde gerepatrieerd moet worden of overleden is.

Vergeet niet het attest van toegediende zorg van de dierenarts aan ons te bezorgen, zodat we deze kosten kunnen terugbetalen.

## Bagage verloren of gestolen ?

U bezorgt ons de gegevens van iemand die we kunnen vragen een koffer klaar te maken. Wij sturen deze nieuwe bagage op onze kosten naar uw verblijfplaats.

Als uw bagage zoek raakt tijdens een vliegreis, helpen wij u ook bij de stappen die u moet ondernemen om ze terug te krijgen.

## Geneesmiddelen, prothesen nodig ?

Moet u naar aanleiding van een ziekte of ongeval in het buitenland geneesmiddelen nemen die ter plaatse niet te verkrijgen zijn, dan sturen wij ze op.

Dit geldt ook voor brillenglazen, contactlenzen, ...

## 4 Rechtsbijstand

Hebt u problemen met de taal van het land waar u bijstand nodig hebt, dan helpen we u.

### U wordt gerechtelijk vervolgd voor een onopzettelijk misdrijf tijdens uw reis

Wij betalen de kosten van uw verdediging, inclusief de honoraria van de advocaat, en dit tot 12.500 EUR voor alle verzekerden samen.

### Uw vrijlating wordt afhankelijk gesteld van de betaling van een borgsom

Wij schieten tot 25.000 EUR voor.

### U leed schade waarvoor het reisbureau aansprakelijk is

Wij verdedigen uw rechten en betalen de kosten van de verdediging tot 2.500 EUR voor alle verzekerden samen.

## Bescherming van uw persoonsgegevens

### Informatie

Belins NV (gekend onder de merk- en handelsnaam "DVV") en, desgevallend, uw verzekeringstussenpersoon verwerken uw persoonsgegevens voor verschillende doeleinden waaronder het sluiten en het uitvoeren van verzekeringscontracten, het naleven van wettelijke verplichtingen, de evaluatie van de klantrelatie, direct marketing en fraudebestrijding. Deze gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de verwerking waarvoor ze werden ingezameld.

Uw persoonsgegevens kunnen eveneens in verband met voormelde doeleinden worden meegedeeld aan de met Belins NV verbonden ondernemingen en gespecialiseerde dienstverleners zoals experts, herstellende, herverzekeringsondernemingen en Datassur ESV.

U hebt het recht om uw persoonsgegevens waarover wij beschikken in te zien en ze desgevallend te laten corrigeren of verwijderen. U kunt ook vragen om sommige van deze gegevens over te dragen naar een derde partij of rechtstreeks naar uzelf. Daarenboven kunt u vragen de verwerking te beperken.

Voor de verwerking van persoonsgegevens waarvoor u uw toestemming hebt gegeven, heeft u het recht uw toestemming te allen tijde in te trekken, zonder dat dit afbreuk doet aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking daarvan.

### Recht van verzet

U heeft het recht zich te verzetten tegen de verwerking van bepaalde persoonsgegevens en zich op elk moment verzetten tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor direct marketing. Meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens, de doeleinden van de verwerking en het uitoefenen van uw rechten vindt u terug in het Privacycharter van DVV. Dit charter is beschikbaar bij uw verzekeringstussenpersoon en kan eveneens geraadpleegd worden op [www.dvv.be/privacycharter](http://www.dvv.be/privacycharter).

## Klachten

In eerste instantie kan u terecht bij **uw consulent**, evenals bij **onze dossierbeheerder**.

Indien u niet tevreden bent met het bekomen antwoord, kan u zich rechtstreeks wenden tot onze Klachtendienst, Karel Rogierplein 11, 1210 Brussel ([klachtendienstdvv@dvv.be](mailto:klachtendienstdvv@dvv.be)).

Indien het antwoord van de Klachtendienst van DVV niet naar voldoening is, kan u ook terecht bij de **Ombudsman van de verzekeringen**, de Meeûssquare 35, 1000 Brussel ([info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)).

U kan ook alle geschillen over deze polis voorleggen aan de bevoegde Belgische rechtbanken.



## **DVV Verzekeringen**

Karel Rogierplein 11  
1210 Brussel  
02 286 61 11  
[www.dvv.be](http://www.dvv.be)