DVV verzekeringen

GRATIS FIETSBIJSTAND

HET VOORDEEL VAN DVV VOOR ZIJN TROUWE KLANTEN

Hulp nodig?

Geen paniek, we zijn er voor u!

U ontdekt verder al de details van uw voordeel gratis Fietsbijstand. Maar eerst en vooral: wat moet u doen bij een schadegeval?

Dringend hulp nodig?

Mechanisch probleem? Geblokkeerd fietsslot? Platte band? Of een ongeval?
Geen paniek, we zijn er om u te helpen! Ook als uw fiets gestolen werd.

Bel meteen onze bijstandscentrale

0800 93 300

+ 32 2 286 72 86 (vanuit het buitenland)

24/24, 7/7

We komen ter plaatse om u te helpen. En als dat niet mogelijk is, brengen we u en uw fiets naar een hersteller of naar uw dichtstbijzijnde bestemming (woonplaats, verblijfplaats...). Uiteraard nemen we ook uw bagage en de persoon die u vergezelt mee.

Aan welke voorwaarden moet u voldoen om van de gratis Fietsbijstand te genieten?

De gratis Fietsbijstand is een voordeel dat wordt aangeboden aan gezinnen met tenminste één verzekeringspolis bij DVV binnen 3 van de 4 volgende types van verzekeringen voor particulieren: Auto, Brand, Familiale en Levensverzekeringen/ financiële producten.
Als uw gezin niet (meer) aan dat klantenprofiel beantwoordt, dan kan u niet (meer) van dit voordeel genieten. We informeren u per brief over de toekenning van dit voordeel en over het verlies ervan.

Op welke dienstverlening hebt u recht in het kader van de gratis Fietsbijstand?

De voorziene bijstand vindt u verder in dit document. U kan op elk moment de geldende voorwaarden raadplegen op dvv.be of op eenvoudige vraag bij uw DVV-consulent. Als wij de dienstverlening wijzigen, dan zal dat document onmiddellijk bijgewerkt worden.
DVV behoudt zich het recht voor om op het einde van elk kalenderjaar het voordeel niet te verlengen.

Bedankt voor uw vertrouwen!

DVV verzekeringen
DVV is een merk- en handelsnaam van Belins NV
Karel Rogierplein 11, 1210 Brussel
Belgische verzekeringsonderneming toegelaten onder het nummer 0037
RPR Brussel TVA BE 0405.764.064 – IBAN BE59 0689 0667 8326

GRATIS FIETSBIJSTAND

Deze voorwaarden zijn geldig vanaf 1 januari 2023.

BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Wij: DVV is een merk- en handelsnaam van Belins NV, Karel Rogierplein 11 in 1210 Brussel, Belgische verzekeringsonderneming toegelaten onder het nummer 0037.

Gezin: U, die de brief ontvangt met de toekenning van dit voordeel – voor zover u uw hoofdverblijfplaats in België hebt – en alle personen die met u onder één dak wonen. Alle personen die tijdelijk elders verblijven wegens werk, studie of om gezondheidsredenen, worden beschouwd als personen die met u onder één dak wonen. Uw kinderen en die van uw partner die niet met u onder één dak wonen, worden eveneens beschouwd als deel uitmakend van uw gezin, tot ze meerderjarig zijn, en daarna zolang ze recht geven op een gezinstoelage.

Bijstandscentrale: de dienstverlener die wij hebben aangeduid om bijstand te verlenen voor de fiets en aan de personen.

Fiets: elk voertuig dat voldoet aan de definitie van één van de volgende categorieën:
- Rijwielen of gemotoriseerde rijwielen (stadsfietsen, terreinfietsen, koersfietsen...)
- Speed Pedelecs
- Gemotoriseerde of niet-gemotoriseerde voortbewegingstoestellen
- Bromfietsen klasse A of klasse B
- Motorfietsen t.e.m. 125 cc met een maximaal vermogen van 11 kW.

Elk voertuig wordt gedefinieerd zoals in het algemeen reglement op de politie van het wegverkeer en van het gebruik van de openbare weg (Koninklijk Besluit van 1 december 1975), ook "wegcode" genoemd.

VOORWERP EN OMVANG VAN DE DEKKING

1. Personen die van het voordeel genieten

Elk gezinslid geniet van het voordeel.
In het vervolg van dit document verstaan wij onder 'U' elk gezinslid.

2. Territoriale geldigheid

De bijstandsverlening geldt in België en Luxemburg en tot 50 km over onze grens met Nederland, Duitsland en Frankrijk.

3. Bijstand bij immobilisatie van de fiets

De bijstand verleent tussenkomst als uw fiets door een defect, een ongeval, een poging tot diefstal of een daad van vandalisme geïmmobiliseerd is, waardoor u uw weg niet of niet op een verkeersveilige manier kan verderzetten.

Onder defect verstaan we elke plotse en onvoorspelbare gebeurtenis waardoor de fiets ter plaatse wordt geïmmobiliseerd, namelijk:
- een mechanisch probleem
- een probleem met de accu
- een defect licht
- een lekke band
- een geblokkeerd fietsslot
- het verlies van de sleutels van het fietsslot.

De bijstand omvat de pechverhelping ter plaatse om de fiets, al is het maar voorlopig, rijklaar te maken zodat u uw weg veilig kan verderzetten. De kosten voor eventuele vervangstukken blijven te uwen laste.

Als herstelling ter plaatse onmogelijk blijkt, brengen wij u samen met de fiets, de bagage en de eventuele pas-sagier naar één van de volgende nabijgelegen plaatsen:
- uw woonplaats of (tijdelijke) verblijfplaats
- uw bestemming van die dag
- een hersteller die de nodige herstellingen kan uitvoeren.

Er wordt enkel bijstand geleverd als de fiets zich op een voor de bijstandsverlener vrij toegankelijke plaats bevindt. Is dat niet het geval, dan moet u de fiets verplaatsen naar de dichtstbijzijnde plek die toegankelijk is voor het voertuig van de bijstandsverlener. Zo niet kan de interventie geweigerd worden.

4. Bijstand bij diefstal van de fiets

Wij brengen u van de plek waar de fiets werd gestolen naar één van de volgende nabijgelegen plaatsen: uw woonplaats, uw (tijdelijke) verblijfplaats of uw bestemming van die dag. Deze bijstand wordt enkel toegekend als u zich gehouden hebt aan de voorzorgsmaatregelen om het risico op diefstal te beperken, zoals de fiets met een slot vastmaken aan een vast bevestigingspunt als u deze onbewaakt achterlaat of de sleutel van het fietsslot niet zichtbaar achterlaten op een plaats die toegankelijk is voor iedereen of voor een beperkt aantal personen.

5. Bijstand aan de personen die u vergezellen

Als u op het moment van de interventie vergezeld bent van een of meer minderjarige kinderen waarvoor u verantwoordelijk bent, dan organiseren en betalen wij hun terugkeer samen met u.
Deze bijstand geldt ook als u vergezeld bent van slechts één andere persoon per fiets.

6. Psychologische bijstand

Als u een trauma oploopt als gevolg van een ongeval of een daad van vandalisme, dan vergoeden wij het ereloon voor de psychologische bijstand die u door een arts wordt voorgeschreven. Onze tegemoetkoming beperkt zich tot maximaal vijf sessies van een uur bij een in België erkende psycholoog of psychotherapeut.

7. Verzoek tot bijstand

Bij een schadegeval moet u onmiddellijk contact opnemen met onze bijstandscentrale. U brengt de centrale zo goed mogelijk op de hoogte van de omstandigheden en de aard van de schade en u houdt zich aan hun instructies.
Als de bijstandsverlening niet door onze bijstandscentrale werd georganiseerd of zonder haar toestemming werd uitgevoerd, dan is dat niet gewaarborgd. Als u echter in de onmogelijkheid verkeerde de bijstandscentrale te bereiken omdat u door een ziekenwagen weggevoerd was of als de fiets na een verkeersongeval op politiebevel werd weggebracht, dan vergoeden wij de kosten op basis van de bewijsstukken.
Elke bijstand, elke dienstverlening, elke herstelling en elk vervoer wordt georganiseerd met uw toestemming en onder uw toezicht. De bijstandsverlener is als enige aansprakelijk voor de uitvoering van zijn prestaties.

8. Uitzonderlijke omstandigheden

Wij kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor het laattijdig, onvolledig of niet uitvoeren van deze bijstand wanneer de normale uitvoering ervan belemmerd wordt door overmacht of door een omstandigheid buiten onze wil. Het betreft onder meer (burger)oorlog, oproer, volksopstand, terrorisme, beperking van het vrije personen- en goederenvervoer, aardverschuiving, overstroming en elke andere extreme gebeurtenis die de bijstandsverlening verhindert.

9. Aantal keren bijstandsverlening

De gratis Fietsbijstand komt maximaal drie keer tussen per jaar voor het hele gezin. Concreet betekent dit dat de bijstandsverlening niet wordt toegekend als u in de afgelopen 12 maanden al 3 interventies hebt gehad.
Als u een bijkomende interventie nodig hebt, dan zal de bijstandscentrale u hulp verlenen tegen betaling.

10. Uitsluitingen

Zijn uitgesloten: schadegevallen

- op minder dan een kilometer van uw woonplaats
- die u opzettelijk veroorzaakt
- wanneer de accu leeg is omdat die niet voldoende opgeladen werd
- wanneer u aan winstgevende sportbeoefening doet of deelneemt aan een wedstrijd (snelheidswedstrijd, regelmatigheids- of behendigheidsrit, zowel voor amateurs als voor beroeps, die aanleiding geeft tot het opstellen van een rangschikking, al dan niet met een inschrijvingsrecht of de toekenning van een vergoeding)
- wanneer u deelneemt aan een georganiseerde rit waarvoor bijstand voorzien is. Als die bijstand het probleem niet kan oplossen, dan kan u een beroep doen op onze bijstand
- als gevolg van een feit waarvan u op de hoogte was op het ogenblik dat u vanuit uw woonplaats vertrok en waarvan u redelijkerwijze kon vermoeden dat dit het schadegeval zou veroorzaken
- wanneer de bestuurder van de fiets zich bevindt in een staat van dronkenschap of een soortgelijke toestand die het gevolg is van het gebruik van drugs, medicijnen of hallucinogene stoffen, waardoor hij niet meer beschikt over de controle voor zijn daden (vaststelling door een arts of door de politie)
- die het gevolg zijn van oorlog of burgeroorlog, of van uw deelname aan een vechtpartij, opstoot, oproer of collectieve gewelddaden
- die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg zijn van een natuurramp, dat is een plotselinge gebeurtenis van natuurlijke oorsprong met destructieve gevolgen op grote schaal. Natuurrampen zijn gebeurtenissen met oorzaken vanuit de atmosfeer of de aarde en met gevolgen voor de aarde, zoals overstromingen, vloedgolven, orkanen, uitdroging en uitzetting van de grond (extreme droogte), aardbevingen, rotsinstortingen, vulkaanuitbarstingen, aardverschuivingen en grondverzakkingen
- die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg zijn van een kernreactie, radioactiviteit, ioniserende stralingen of terrorisme (actie of dreiging van actie, in de zin van de wet van 1 april 2007 betreffende de verzekering tegen schade veroorzaakt door terrorisme. Overeenkomstig deze wet, beslist het Comité of een gebeurtenis beantwoordt aan de definitie van terrorisme).

Wij verlenen geen tussenkomst als de fiets geïmmobiliseerd is bij een verkoper of een hersteller van fietsen voor onderhoud of herstelling.
Wij kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade veroorzaakt op de plaats van bewaring of door de bijstandsverlener, of in geval van verlies of beschadiging van uw bagage.

11. Verhaalsrecht

Als we achteraf vernemen dat niet aan de voorwaarden voor bijstand is voldaan, zullen we de gemaakte bijstandskosten op u verhalen. Die kosten moeten binnen de vijftien dagen na ons verzoek aan ons worden vergoed.

12. Indeplaatsstelling

Wij treden in uw rechten en vorderingen tegen de aansprakelijke tot het bedrag van de door ons uitbetaalde schadevergoedingen of kosten.
Indien, door uw toedoen, de indeplaatsstelling geen gevolg kan hebben in ons voordeel, dan kunnen wij de terugbetaling vorderen van de betaalde schadevergoeding in de mate van het geleden nadeel.
De indeplaatsstelling mag u niet benadelen als u slechts gedeeltelijk vergoed bent. In dat geval kan u uw rechten

uitoefenen voor hetgeen u nog verschuldigd is, bij voorrang boven ons.
Behoudens kwaad opzet, hebben wij geen enkel verhaal op uw bloedverwanten in de rechte opgaande of neergaande lijn, op uw echtgenoot, uw wettelijk samenwonende partner en uw aanverwanten in de rechte lijn, noch op de bij u inwonende personen, uw gasten en uw huispersoneel. Wij kunnen echter wel verhaal uitoefenen tegen die personen voor zover hun aansprakelijkheid daadwerkelijk gedekt is door een verzekeringsovereenkomst.

13. Uitgesloten landen en gebieden

Zijn niet gedekt: landen, regio's of gebieden waarvoor de overheid van het land van domicilie een algemeen reisverbod heeft uitgebracht of waarvoor ze het reizen verbiedt om een andere reden dan een essentiële reis.
Zijn ook uitgesloten, de landen of streken in staat van (burger)oorlog, deze waar de veiligheid wordt verstoord door oproer, volksopstanden, terrorisme, beperking van het vrije personen- en goederenvervoer, stakingen of andere onverwachte gebeurtenissen die de uitvoering van de overeenkomst verhinderen, zelfs indien ze vermeld staan onder de gedekte landen. De situatie in de uitgesloten landen kan wijzigen in functie van de binnenlandse of internationale evolutie van de landen waar wij werkzaam zijn. Op dat vlak volgen wij de raad en aanbevelingen van de FOD Buitenlandse Zaken.
De gedekte landen (of één of andere van hun regio's) kunnen vallen onder het sanctiebeleid of onder enige andere toepasselijke sanctieregeling van de Verenigde Naties, van de Europese Unie of van de Verenigde Staten, waardoor we er verhinderd worden om het geheel of een deel van onze contractuele verplichtingen uit te voeren.

14. Klachtenbeheer

Hebt u een klacht, contacteer dan best eerst uw DVV-consulent of uw relatiebeheerder. Anders kan u ook contact opnemen met de dossierbeheerder. Ze zullen de tijd nemen om naar u te luisteren en om samen met u een oplossing te vinden.
Indien geen oplossing gevonden wordt of het voor u niet makkelijk is om uw klacht te melden bij uw contactpersoon, dan kan u rechtstreeks terecht bij de Klachtendienst van DVV verzekeringen, Karel Rogierplein 11 in 1210 Brussel, of per mail naar *klachten@dvv.be*.
Bent u niet tevreden met de oplossing? Dan kan u 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*
U behoudt altijd het recht om een gerechtelijke procedure te starten bij de bevoegde Belgische rechtbanken.