

## ASSISTANCE VÉLO GRATUITE



L'AVANTAGE DE DVV POUR  
SES CLIENTS FIDÈLES





## Besoin d'assistance ?

**Pas de panique, nous sommes là pour vous aider !**

Vous découvrirez plus loin tous les détails de votre avantage Assistance Vélo gratuite. Mais avant toute chose, que devez-vous faire en cas de sinistre ?

### Besoin d'une aide urgente?

Problème mécanique? Cadenas bloqué? Pneu crevé? Ou un accident?  
Pas de panique, nous sommes là pour vous aider! Aussi si on vous a volé votre vélo.



**Appelez immédiatement notre centrale d'assistance**

**0800 93 300**

**+ 32 2 286 72 86 (depuis l'étranger)**



**24/24, 7/7**

Nous vous dépannons sur place. Et si ce n'est pas possible, nous vous conduisons vers votre destination la plus proche (domicile, lieu de séjour...) ou chez un réparateur. Bien sûr, nous ramenons aussi le vélo, les bagages et la personne qui vous accompagne.

### Quelles conditions devez-vous remplir pour bénéficier de l'Assistance Vélo gratuite?

Cet avantage vous est offert tant que vous et votre ménage disposez d'au moins une police d'assurance chez DVV dans trois des quatre types d'assurance suivants pour les particuliers: Auto, Incendie, Familiale et Vie/produits financiers. Si votre ménage ne répond pas (plus) à ce profil client, vous ne pouvez pas (plus) bénéficier de cet avantage gratuit. Vous serez prévenu par courrier de l'obtention et/ou de la perte de cet avantage.

### À quelles prestations avez-vous droit dans le cadre de l'Assistance Vélo gratuite?

Les prestations prévues sont reprises dans la suite de ce document. Vous pouvez consulter les conditions en vigueur à tout moment sur [dvv.be](http://dvv.be) ou les obtenir sur simple demande auprès de votre conseiller DVV. En cas de modification de nos prestations, ce document sera immédiatement mis à jour.

DVV se réserve le droit, à la fin de chaque année civile, de ne pas prolonger l'avantage.

**Merci de nous faire confiance !**

#### DVV assurances

DVV est une marque et un nom commercial de Belins SA  
Place Charles Rogier 11, 1210 Bruxelles  
Entreprise d'assurances de droit belge agréée sous le numéro 0037  
RPM Bruxelles TVA BE 0405.764.064 – IBAN BE59 0689 0667 8326



# ASSISTANCE VÉLO GRATUITE

Les présentes conditions sont valables à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023.

## DÉFINITIONS

**Nous:** DVV est une marque et un nom commercial de Belins SA, Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles, entreprise d'assurances de droit belge agréée sous le numéro 0037.

**Ménage:** Vous, qui recevez le courrier d'octroi de l'avantage - à condition que votre résidence principale soit en Belgique - ainsi que toutes les personnes vivant à votre foyer. Toute personne résidant temporairement ailleurs pour des raisons de travail, d'études ou de santé, est considérée comme vivant à votre foyer. Vos enfants et ceux de votre cohabitant qui ne vivent pas sous votre toit sont également considérés comme faisant partie de votre ménage jusqu'à leur majorité, et par la suite, tant qu'ils donnent droit à des allocations familiales.

**Centrale d'assistance:** le prestataire chargé par nous d'effectuer les services d'assistance au vélo et aux personnes.

**Vélo:** tout véhicule répondant à la définition de l'une des catégories suivantes:

- Cycles ou cycles motorisés (vélos de ville, vélos tout terrain, vélos de course...)
- Speed Pedelec
- Engins de déplacement motorisés ou non motorisés
- Cyclomoteurs classe A ou classe B
- Motocyclettes jusque 125 cc inclus et dont la puissance maximale est de 11 kW.

Tout véhicule s'entend suivant sa définition au règlement général sur la police de la circulation routière et de l'usage de la voie publique (Arrêté Royal du 1er décembre 1975), couramment appelé "code de la route".

## OBJET ET ÉTENDUE DE L'AVANTAGE

### 1. Personnes bénéficiant de l'avantage

Chaque membre du ménage bénéficie de l'avantage. Dans la suite de ce document, nous entendons par "Vous" tout membre du ménage.

### 2. Étendue territoriale

Le service d'assistance est valable en Belgique et au Luxembourg, ainsi que jusqu'à 50 km au-delà de nos frontières avec les Pays-Bas, l'Allemagne et la France.

### 3. Assistance en cas d'immobilisation du vélo

L'assistance intervient lorsque votre vélo est immobilisé à la suite d'une panne, d'un accident, d'une tentative de vol ou d'un acte de vandalisme, vous empêchant de poursuivre votre route ou entraînant des conditions de circulation dangereuses.

Nous entendons par panne tout événement soudain et imprévisible immobilisant le vélo sur place, à savoir:

- un problème mécanique
- un problème de batterie
- un éclairage défectueux
- un pneu crevé
- un cadenas bloqué
- la perte des clés du cadenas.

L'assistance comprend le dépannage sur place, ne serait-ce qu'un dépannage provisoire vous permettant de reprendre la route. Les éventuelles pièces de rechange restent à votre charge.

Si la réparation s'avère impossible sur place, nous vous conduisons, ainsi que le vélo, les bagages et le passager éventuel à un des endroits suivants proche:

- votre domicile ou lieu de résidence (temporaire)
- votre destination du jour
- un réparateur susceptible d'effectuer les réparations nécessaires.

L'assistance n'est fournie que si le vélo se trouve à un endroit librement accessible par le dépanneur. Dans le cas contraire, vous devrez déplacer le vélo jusqu'au premier endroit accessible au véhicule d'assistance sous peine de vous voir refuser l'intervention.

### 4. Assistance en cas de vol du vélo

Nous organisons votre transport vers un endroit proche de là où le vélo a été volé parmi votre domicile, votre lieu de séjour (temporaire) ou votre destination du jour. Cette assistance n'est octroyée que si vous avez respecté toutes les mesures de précaution nécessaires afin de limiter au maximum le risque de vol, tel que cadenasser votre vélo à un point d'attache fixe dès que vous le laissez sans surveillance ou veiller à ne pas laisser les clés du cadenas de manière visible à un endroit accessible à tous ou à un certain nombre de personnes.

### 5. Assistance aux accompagnants

Si, au moment de l'intervention, vous êtes accompagné d'un ou de plusieurs enfants mineurs dont vous avez la responsabilité, nous organisons et prenons en charge leur retour avec vous.

Nous offrons également cette extension dans le cas où vous êtes accompagné d'une seule autre personne à vélo.

## 6. Assistance psychologique

En cas de traumatisme suite à un accident ou à un acte de vandalisme, nous prenons en charge les honoraires pour l'assistance psychologique qui en découle et qui aura été prescrite par un médecin. Notre intervention se limite à cinq séances d'une heure maximum chez un psychologue ou psychothérapeute agréé en Belgique.

## 7. Demande d'assistance

En cas de sinistre, vous devez immédiatement contacter notre centrale d'assistance. Vous vous engagez à la renseigner aussi bien que possible sur les circonstances et la nature des dommages et à vous conformer à ses instructions.

Lorsque la prestation n'a pas été organisée par notre centrale d'assistance ou a été fournie sans son autorisation, nous refuserons notre garantie. Toutefois, si vous avez été dans l'impossibilité de joindre la centrale d'assistance car vous avez été pris en charge par une ambulance ou si le vélo a été remorqué sur ordre de la police suite à un accident de la circulation, nous interviendrons sur base des pièces justificatives.

Toute assistance, service, réparation et transport sont organisés avec votre accord et sous votre contrôle. Le prestataire de service est seul responsable de l'exécution de ses prestations.

## 8. Circonstances exceptionnelles

Aucun retard, manquement ou empêchement des services d'assistance ne peut nous être imputé si leur cours normal est perturbé par des circonstances en dehors de notre volonté ou par un cas de force majeure. Nous visons notamment des événements tels que des guerres, guerres civiles, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, glissements de terrain, inondations ainsi que toutes autres situations extrêmes rendant l'assistance impossible.

## 9. Limite d'interventions

L'assistance Vélo gratuite est limitée à trois interventions par an pour l'ensemble du ménage. Plus précisément, cela signifie que la prestation d'assistance ne sera pas accordée si vous avez déjà bénéficié de 3 interventions au cours des 12 mois précédents.

Toutefois, si vous avez besoin d'une intervention supplémentaire, la centrale d'assistance vous viendra en aide moyennant paiement.

## 10. Exclusions

Sont exclus de l'assistance:

- les sinistres à moins d'un kilomètre de votre domicile
- les sinistres suite à un fait intentionnel de votre part
- les sinistres survenant en raison d'une batterie déchargée car celle-ci n'était pas suffisamment chargée au moment de votre départ

- les sinistres survenus dans le cadre de la pratique lucrative d'un sport ou lors de la participation à une compétition (course de vitesse, concours de régularité ou d'adresse, amateur ou professionnel, donnant lieu à l'établissement d'un classement, qu'il y ait ou non paiement d'un droit d'inscription et attribution d'une récompense)
- les sinistres lorsque vous participez à un circuit organisé pour lequel une assistance est prévue. Si celle-ci n'est pas en mesure de résoudre le problème, vous pouvez faire appel à la présente Assistance
- les sinistres résultant d'une circonstance connue de vous au moment du départ de votre domicile, pouvant raisonnablement faire présumer le sinistre
- les sinistres survenus alors que le conducteur du vélo est en état d'ivresse ou dans un état analogue résultant de l'utilisation de drogues, médicaments ou hallucinogènes ayant pour effet de le priver du contrôle de ses actes (constatation par un médecin ou les services de police)
- les sinistres résultant d'un fait de guerre ou d'une guerre civile, de même que les sinistres résultant de votre participation à une rixe, une émeute, une insurrection ou tout acte de violence collective
- les sinistres causés directement ou indirectement par une catastrophe naturelle; c'est-à-dire un événement brutal d'origine naturelle ayant des conséquences destructrices à grande échelle. Les catastrophes naturelles sont des événements de l'atmosphère ou du sol et affectant le sol: débordements d'eau, raz-de-marée, ouragans, assèchements et dilatations de terrain (sécheresses extrêmes), tremblements de terre, éboulements, éruptions volcaniques, glissements de terrain, effondrements de terrain.
- les sinistres causés directement ou indirectement par une réaction nucléaire, la radioactivité, des radiations ionisantes ou un acte de terrorisme (action ou menace d'action, telle que définie par la loi du 1er avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme. Conformément à cette loi, seul le Comité décide si un événement répond à la définition de terrorisme).

Nous n'intervenons pas non plus lorsque le vélo est immobilisé auprès d'un vendeur ou d'un réparateur de vélos pour un entretien ou une réparation.

Nous nous dégageons de toute responsabilité pour les dommages éventuels causés au vélo sur le lieu de gardiennage ou pendant le remorquage, ainsi qu'en cas de disparition ou de détérioration de vos bagages.

## 11. Droit de recours

Si nous apprenons a posteriori que les conditions de l'assistance n'étaient pas réunies, nous vous réclamerons les frais d'assistance engagés. Ces frais devront nous être remboursés dans les quinze jours suivant notre demande.

## 12. Subrogation

Nous sommes subrogés jusqu'à concurrence des indemnités et frais que nous avons payés, dans tous vos droits et actions contre le responsable du dommage.

Si, par votre fait, la subrogation ne peut plus produire ses effets en notre faveur, nous pouvons vous réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut vous nuire si vous n'avez été que partiellement indemnisé. Dans ce cas, vous pouvez exercer vos droits, pour ce qui reste dû, de préférence par rapport à nous.

Sauf en cas de malveillance, nous n'avons aucun recours contre vos ascendants, descendants, conjoint, cohabitant légal et alliés en ligne directe, ni contre les personnes vivant sous votre toit, vos hôtes et les membres de votre personnel domestique. Nous pouvons toutefois exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

## 13. Territoires exclus

Ne sont pas couverts, les pays, régions ou zones pour lesquels les autorités gouvernementales ont émis une interdiction générale de voyage ou une interdiction pour tout voyage autre qu'un voyage essentiel.

Sont exclus par ailleurs, les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention. La situation au niveau des pays exclus est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution intérieure ou internationale des pays dans lesquels nous exerçons notre activité. Nous suivons en la matière les avis et recommandations du SPF Affaires Étrangères.

Les pays couverts (ou l'une ou l'autre de leurs régions) peuvent être soumis à des sanctions, des interdictions ou des restrictions internationales telles que définies par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis, nous empêchant d'y exécuter l'ensemble ou une partie de nos obligations contractuelles.

## 14. Gestion des plaintes

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](mailto: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](mailto:info@ombudsman-insurance.be).

Plus d'infos: [ombudsman-insurance.be](http://ombudsman-insurance.be).

Dans tous les cas, vous conservez le droit d'entamer une procédure en justice auprès des tribunaux belges compétents.