

PROTECTION JURIDIQUE



TABLE DES MATIERES

ARCES ET SON ENGAGEMENT	3
LES PRODUITS	4-15
L'ARTICLE 1	4
PJ AUTO ARTICLE 1	5
PJ APRÈS-INCENDIE ARTICLE 1	6
LES PJ VIE PRIVÉE	7-11
PJ VIE PRIVÉE ARTICLE 1	8
PJ SAFETY DAILY LIFE	9
PJ SAFETY ALL IN LIFE	10
PJ SAFETY ALL IN LIFE +	11
PJ MIXTE	12-13
PJ SAFETY BUSINESS	14-15
PJ COPROPRIÉTÉ	16-17
LES EXCLUSIONS	18-21
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	21

ARCES

Arces est le **service indépendant spécialisé en protection juridique du Groupe P&V**. Arces gère plus de 25000 dossiers sinistres chaque année, grâce à ses équipes francophone et néerlandophone, composées d'une quarantaine de collaborateurs.

Arces est un acteur bien positionné sur le marché belge de l'assurance Protection Juridique. Sa PJ Auto Article 1 remporte d'ailleurs **depuis 2013 le Trophée Decavi** de la meilleure protection juridique auto du marché belge!



NOTRE ENGAGEMENT

Arces met tout en œuvre pour défendre au mieux vos intérêts et vous apporter toute l'**aide nécessaire** dans le cadre d'une éventuelle procédure **judiciaire**.



LA GESTION RAPIDE

Arces réagit **rapidement** à toute communication relative à un de vos dossiers sinistres.



LA TRANSPARENCE

Un **outil informatique ultra simple** est au coeur de notre relation avec nos intermédiaires en assurances. Grâce à notre logiciel, ils peuvent suivre en direct, **24h24** et où qu'ils soient l'évolution de vos sinistres.



LA GESTION DYNAMITE

Notre objectif: vous apporter des **solutions rapides** et emplies de bon sens, de qualité et de pragmatisme. En proposant un **contact personnalisé**, direct, convivial avec, par exemple, une rencontre entre nos gestionnaires et les victimes d'un dommage corporel.

L'ARTICLE 1 UN LABEL!

Un label depuis plus de 5 ans !

” L'ARTICLE 1 La garantie la meilleure du marché

Nous souhaitons proposer la meilleure garantie Protection Juridique. Si un assuré trouve sur le marché belge une police Protection Juridique qui lui offre de meilleures conditions d'intervention dans le cadre du règlement de son sinistre, **nous nous engageons à lui octroyer les mêmes conditions.** ”



PJ Auto Article 1
élu meilleur produit
Protection Juridique
depuis 2013.

<http://www.arces.be/a-propos-arces/trophees-decavi>



3 formules au choix :

FORMULE CLASSIQUE

soit un seul véhicule

FORMULE FAMILLE

soit tous les véhicules du ménage

FORMULE FLOTTE

soit tous les véhicules de la flotte appartenant à une personne morale

Madame Laschet souhaite passer de paisibles vacances en Allemagne. Alors qu'elle se rend sur son lieu de villégiature, elle se fait violemment heurter par un véhicule brûlant un feu rouge et prenant la fuite. Heureusement, un témoin relève le N° de plaque du véhicule fuyard et le communique à notre assurée qui dépose plainte auprès des autorités allemandes. Après avoir identifié l'assureur du responsable sur base du N° de plaque, Arces le met en demeure. Celui-ci prend contact avec son client mais ce dernier conteste toute implication et l'assureur refuse dès lors de procéder à l'indemnisation malgré le témoignage fourni. Après négociations avec l'assureur adverse, Arces arrive à obtenir l'indemnisation complète de Mme Laschet, celle-ci récupère la remise en état de son véhicule qui s'élève à 5.350€.

Matières assurées	Montants assurés*
Défense pénale	125.000€
Recours civil (extracontractuel)	125.000€
Défense civile (extracontractuelle)	125.000€
Litiges contractuels	125.000€
Litiges administratifs	125.000€
Insolvabilité des tiers	25.000€
Avance de fonds (dommages au véhicule assuré)	25.000€
Avance de fonds (dommages corporels)	25.000€
Caution pénale	25.000€
Paiement de la franchise RC	125.000€
Rapatriement du véhicule	25.000€
Frais de déplacement et de séjour pour comparaître devant une juridiction étrangère	125.000€

* Montants renseignés à titre indicatif car application de l'ARTICLE 1.



VOTRE HABITATION, VOUS Y TENEZ ?

Imaginez maintenant qu'elle soit endommagée ou qu'elle vous cause, elle-même, des ennuis...

Un entrepreneur effectue des travaux chez vos voisins, il abîme par mégarde une tuyauterie sur son chantier, cause un dégât des eaux dans votre maison et refuse d'indemniser tous les dégâts.

Vous nous rentrez un devis de 4500€ HTVA. Arces mandate un expert afin de vous assister dans le cadre de votre recours. Après une expertise rondement menée, un accord est trouvé entre les parties: l'expert mandaté par l'assureur RC Exploitation de l'entrepreneur reconnaît la responsabilité de son client et un procès verbal d'expertise est établi entre les parties.

Matières assurées	Montants assurés*
Défense pénale	25.000€
Recours civil extracontractuel	25.000€
Litiges contractuels avec un assureur Incendie	25.000€

* Montants renseignés à titre indicatif car application de l'ARTICLE I.



LES PROTECTIONS JURIDIQUES VIE PRIVÉE ?

Arces vous propose 4 Protections Juridiques Vie Privée. De la PJ Vie Privée Article 1 à la PJ Safety All In Life+, choisissez la formule qui répond à vos besoins !



	VIE PRIVÉE ARTICLE 1	SAFETY DAILY LIFE	SAFETY ALL IN LIFE	SAFETY ALL IN LIFE+
Clause Article 1 meilleure du marché	✓	-	-	-
Recours civil	✓ y compris recours en RC médical	✓	✓	✓
Défense civile	✓	✓	✓	✓
Défense pénale	✓	✓	✓	✓
Recours contractuel	✓ uniquement recours contre RC vie privée	✓	✓	✓
Insolvabilité des tiers	✓	✓	✓	✓
Caution pénale	✓	✓	✓	✓
Avance de fonds	-	✓	✓	✓
Etat des lieux avant travaux	-	✓	✓	✓
Droit administratif	-	✓	✓	✓
Droit des personnes, famille	-	✓	✓	✓
Succession / donation / testament	-	✓	✓	✓
Droit fiscal	-	✓	✓	✓
Droit du travail et social	-	-	✓	✓
Litiges locatifs pour bailleurs	-	-	✓	✓
Droit réel	-	-	✓	✓
Divorce +	-	-	-	✓
Construction +	-	-	-	✓

Garanties incluses si souscription du Comfort Pack.



VOTRE TRANQUILLITE, VOUS Y TENEZ ?

Et si cette tranquillité était mise en jeu ?

Un automobiliste vous renverse pendant votre jogging. Vous souffrez d'une incapacité de travail. Arces mandate un médecin conseil et met en demeure l'assureur de la partie adverse qui mandate également un médecin conseil. Les deux médecins finissent par se mettre d'accord et nous rentrent leur rapport médical. Nous soumettons, avec votre accord, notre décompte à l'assureur adverse qui vous verse une indemnité de 9.500€.

Matières assurées	Montants assurés*
Défense pénale	125.000€
Recours civil extracontractuel et concours de responsabilités	125.000€
Recours usager faible	125.000€
Recours en responsabilité civile médicale	125.000€
Litiges contractuels avec un assureur RC Vie privée	25.000€
Défense civile	125.000€
Insolvabilité des tiers	25.000€
Caution pénale	25.000€

* Montants renseignés à titre indicatif car application de l'ARTICLE 1.



LA GARANTIE D'ÊTRE CORRECTEMENT ASSISTÉ EN CAS DE LITIGE RENCONTRÉ DANS VOTRE VIE PRIVÉE

Mme Lagrelotte fait appel à son chauffagiste: sa chaudière ne fonctionne plus. Celui-ci effectue une réparation. Le lendemain, la chaudière retombe en panne et le chauffagiste ne répond plus aux appels de notre assurée!

Arces mandate un expert qui effectue un premier passage seul: la faute professionnelle du chauffagiste est évidente. L'expert insiste et un nouveau passage sur place est fixé: il se fait assister en outre par un sapiteur, expert spécialisé en risque électrique. De mauvaise foi évidente, le chauffagiste tente de se décharger de sa responsabilité. Les experts lui démontrent qu'elle est bien engagée. L'expertise aboutit finalement à l'obligation pour le chauffagiste d'effectuer une réparation immédiate et la chaudière de Mme Lagrelotte re-fonctionne à nouveau dès le lendemain.

Matières assurées	Montants assurés
Recours civil et défense civile en matières extracontractuelles	125.000 €
Défense pénale	125.000 €
Intervention salduz mineurs	500 €
Défense disciplinaire	125.000 €
Recours en responsabilité civile médicale	125.000 €
Recours civile et défense civile en matière contractuelle	25.000 €
Insolvabilité des tiers	25.000 €
Assistance administrative pour les actes intentionnels de violence	50.000 €
Caution pénale	25.000 €
Avance de fonds	25.000 €
Avance franchise RC	25.000 €
Droit de la consommation	25.000 €
Litiges contractuels avec l'assureur RC	25.000 €
Etat des lieux avant travaux	500 €
Droit des personnes et de la famille *	15.000 €
Divorce *	1.000 €/pers.
Droit des successions, donations et testaments *	15.000 €
Droit fiscal *	15.000 €
Droit administratif *	15.000 €
Assistance psychologique suite à un dommage corporel ou à un décès de personne *	250 €

*Garanties acquises en souscrivant le COMFORT PACK.



VOTRE TRANQUILITÉ ASSURÉE

Mr Bonté loue un appartement. Son locataire ne paye plus ses loyers. Mr Bonté nous transmet le dossier. Notre mise en demeure n'a pas l'effet escompté et nous mandats un avocat. Un jugement est rapidement obtenu: le bail est résilié aux torts du locataire. Malgré cela, le locataire refuse de partir! De notre côté, nous soutenons notre assuré jusqu'au bout: un huissier, accompagné d'un serrurier et de la police, se présente à l'appartement.

Après que le locataire ait été forcé de quitter les lieux, notre assuré retrouve donc son appartement libre et peut le relouer immédiatement.

Matières assurées	Montants assurés
Recours civil et défense civile en matières extracontractuelles	125.000 €
Défense pénale	125.000 €
Intervention salduz mineurs	500 €
Défense disciplinaire	125.000 €
Recours en responsabilité civile médicale	125.000 €
Recours civile et défense civile en matière contractuelle	25.000 €
Insolvabilité des tiers	25.000 €
Assistance administrative pour les actes intentionnels de violence	50.000 €
Caution pénale	25.000 €
Avance de fonds	25.000 €
Avance franchise RC	25.000 €
Droit de la consommation	25.000 €
Litiges contractuels avec l'assureur RC	25.000 €
Droit des personnes et de la famille	15.000 €
Divorce	1.000 €/pers.
Droit des successions, donations et testaments	15.000 €
Droit fiscal	15.000 €
Droit administratif	15.000 €
Droit du travail et social	15.000 €
Droit réel	25.000 €
Litiges locatifs du bailleur	25.000 €
Etat des lieux avant travaux	500 €
Assistance psychologique suite à un dommage corporel ou à un décès de personne	250 €



L'AVANTAGE FISCAL ET DES CONDITIONS ÉLARGIES

Mr et Mme GrandAmour décident de faire des transformations dans leur maison et d'y ajouter une annexe. Peu après la fin des travaux, ils constatent que des fissures apparaissent dans la nouvelle annexe et que l'eau s'infiltré par temps de pluie. L'entrepreneur ne répondant plus à leurs demandes, ils nous transmettent le dossier:

Afin de vérifier la cause des dommages, Arces mandate des experts spécialisés qui confirment bien que la construction n'a pas été exécutée dans les règles de l'art, rapport que l'entrepreneur refuse dans un 1^{er} temps. Face au professionnalisme des experts et suite à notre intervention, l'entrepreneur a fini par accepter sa responsabilité et un accord a finalement été trouvé: il fera les réparations nécessaires afin que Mr et Mme GrandAmour puissent enfin profiter de leur nouvelle annexe.

Matières assurées	Montants assurés
Recours civil et défense civile en matières extracontractuelles	125.000 €
Défense pénale	125.000 €
Intervention salduz mineurs	500 €
Défense disciplinaire	125.000 €
Recours en responsabilité civile médicale	125.000 €
Recours civile et défense civile en matière contractuelle	25.000 €
Insolvabilité des tiers	25.000 €
Assistance administrative pour les actes intentionnels de violence	50.000 €
Caution pénale	25.000 €
Avance de fonds	25.000 €
Avance franchise RC	25.000 €
Droit de la consommation	25.000 €
Litiges contractuels avec l'assureur RC	25.000 €
Droit des personnes et de la famille	15.000 €
Divorce	1.000 €/assuré
Droit des successions, donations et testaments	15.000 €
Droit fiscal	15.000 €
Droit administratif	15.000 €
Droit du travail et social	15.000 €
Droit réel	25.000 €
Litiges locatifs du bailleur	25.000 €
Etat des lieux avant travaux	500 €
Assistance psychologique suite à un dommage corporel ou à un décès de personne	250 €
Divorce + **	4.000 €/assuré
Litiges Construction + **	8.000 €

**Garanties acquises en souscrivant l'All In Life + avec incitant fiscal.



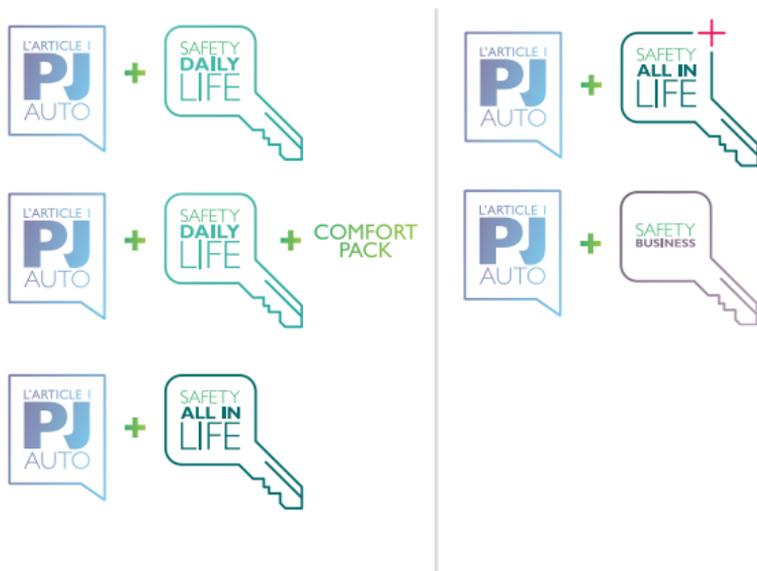
LA PJ MIXTE
EST LA SOLUTION
«PACKAGE» D'ARCES

EN ARTICLE 1



Parmi les différents produits, combinez les garanties que vous souhaitez en **une seule police**, avec, à la clé, une **réduction de prime!**

PJ AUTO & SAFETY PACKS





LA PJ SAFETY BUSINESS FIRST

Mr Berry est propriétaire d'une magnifique enseigne toute à la gloire du rock'n'roll. Un bus passe dans sa rue et endommage l'enseigne. Le bus quitte les lieux sans la moindre hésitation. Mr Berry a le réflexe de noter le numéro de plaque du véhicule. Une plainte est déposée.

Mr Berry fait appel à Arces dans le cadre de son assurance Protection Juridique professionnelle.

Arces adresse une mise en demeure à la société de bus dont le chauffeur nie et minimise les faits.

Bien que la partie adverse n'ait plus de motifs valables pour contester sa responsabilité, son assureur demeure intraitable. Arces parvient toutefois à réfuter tous leurs arguments et les convainc donc d'indemniser les dégâts causés à l'enseigne.

Matières assurées	Montants assurés
Défense pénale	100.000
Recours civil extracontractuel	100.000
Défense civile extracontractuelle	100.000
Défense disciplinaire	50.000
Contre-expertise après incendie	50.000
Caution pénale	25.000
Avance des fonds sur indemnités	25.000
Avance de la franchise RC	25.000
Matières immobilières	20.000
Litiges locatifs en tant que locataire	20.000
Insolvabilité des tiers	15.000
Recours contractuel	10.000



LA PJ SAFETY BUSINESS ALL IN

La société «Tous Travaux Electriques» emploie une quinzaine d'ouvriers. L'un d'eux, ayant fait l'objet d'un licenciement pour faute grave, entame une procédure judiciaire contre son employeur. Il conteste le motif de son licenciement.

La société «Tous Travaux Electriques» a souscrit chez ARCES une assurance «Safety Business - formule All in» et contacte Arces. Arces mandate immédiatement un avocat spécialisé en droit du travail. Ce dernier convainc le Tribunal du bien-fondé du licenciement.

Les frais importants générés par cette procédure judiciaire sont entièrement supportés par Arces, à l'entière satisfaction de son assuré.

Matières assurées	Montants assurés
Défense pénale	100.000
Recours civil extracontractuel	100.000
Défense civile extracontractuelle	100.000
Défense disciplinaire	50.000
Contre-expertise après incendie	50.000
Caution pénale	25.000
Avance des fonds sur indemnités	25.000
Avance de la franchise RC	25.000
Matières immobilières	20.000
Litiges locatifs en tant que locataire	20.000
Insolvabilité des tiers	15.000
Recours contractuel	20.000
Litiges contractuels (défense)	20.000
Droit fiscal	20.000
Droit administratif	20.000
Droit des sociétés	15.000
Droit du travail et social	15.000
Etat des lieux avant travaux	500
Recouvrement de créance*	20.000

*En option



LA PJ COPROPRIÉTÉ

Les associations de copropriétaires ont une personnalité juridique, disposent d'organes propres spécifiques et leur organisation est régie par une législation particulière. Leurs activités, parmi lesquelles la conclusion de contrats, l'engagement de personnel ou la perception des contributions des copropriétaires individuels, impliquent des besoins spécifiques en matière d'assurances. Voilà pourquoi Arces propose une protection juridique sur mesure.

QUAND LA PROTECTION JURIDIQUE COPROPRIÉTÉ EST-ELLE UTILE? DEUX EXEMPLES

- Un visiteur cause des dommages dans le hall d'entrée commun d'un bâtiment en copropriété, mais refuse de les indemniser. Dans ce cas, Arces mettra tout en œuvre pour réclamer un dédommagement au visiteur ou à son assureur.
- L'association des copropriétaires conclut un contrat pour l'entretien annuel du chauffage, mais la société d'entretien ne respecte pas ses obligations. Dans ce cas, Arces prêtera assistance à l'association afin de parvenir à une solution avec la société d'entretien, au besoin devant le tribunal.

GROUPE-CIBLE

Le groupe cible de cette assurance se compose d'associations de copropriétaires qui gèrent un immeuble situé en Belgique et destiné principalement à un usage résidentiel.

ASSURÉS

Tous les organes de l'association des copropriétaires sont assurés. À savoir: l'association des copropriétaires proprement dite, le conseil de copropriété, le commissaire aux comptes et le syndic.

COUVERTURE

La protection juridique pour les associations des copropriétaires d'Arces est disponible en deux versions: la version **FIRST** et la version **ALL-IN**, plus étendue. Un aperçu des garanties et des montants assurés.

Matières assurées	Montants assurés	
Défense pénale	50.000 €	65.000 €
Recours civil extracontractuel	50.000 €	65.000 €
Défense civile extracontractuelle	50.000 €	65.000 €
Concours de responsabilités	50.000 €	65.000 €
Conflits avec l'assureur incendie bâtiment	50.000 €	65.000 €
État des lieux avant travaux	500 €	500 €
Avance de la franchise RC	50.000 €	65.000 €
Avance des fonds sur indemnités	20.000 €	25.000 €
Insolvabilité de tiers	15.000 €	25.000 €
Caution pénale	20.000 €	25.000 €
Frais de recherche	1.500 €	1.500 €
Droit du travail et social	Non assuré	25.000 €
Droit fiscal	Non assuré	25.000 €
Droit administratif	Non assuré	25.000 €
Conflit assurances bâtiment autres que l'assurance incendie	Non assuré	65.000 €
Les autres litiges contractuels	Non assuré	25.000 €
Recouvrement de charges	Non assuré	25.000 €
Droit réel	Non assuré	25.000 €
Assistance litiges de construction	Non assuré	1.000 €
	First	All-In

EXCLUSIONS

Les Protections Juridiques ARCES comportent des exclusions. Quelques exemples sont listés ci-dessous et l'ensemble est consultable dans les conditions générales de chaque produit téléchargeables sur www.arces.be.

PJ AUTO

Sont exclus:

1. Les fautes lourdes: conformément à l'article 62 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances est considérée dans le chef de l'assuré comme faute lourde: coups et blessures volontaires, cas de fraude et/ou d'escroquerie, vol, violence, agression, vandalisme, répétition des infractions à la réglementation sur le temps de repos et le chargement;
2. Les sinistres survenus pendant la participation à une course ou à un concours de vitesse, de régularité ou d'adresse.

PJ APRES INCENDIE

Sont exclus, les sinistres:

1. En relation avec des propriétés immobilières autres que celles désignées aux conditions particulières;
2. Résultant d'actes téméraires et manifestement périlleux, tels rixes, paris et défis.

PJ VIE PRIVEE

Sont exclus, les sinistres:

1. Résultant de l'usage par l'assuré d'un véhicule aérien, d'un bateau à moteur supérieur à 5 CV DIN ou d'un bateau à voile de plus de 300 kg;
2. Résultant de la pratique de la chasse par l'assuré;

3. Liés à l'utilisation d'un véhicule automoteur soumis à l'obligation d'assurance en vertu de la loi du 21 novembre 1989, sans préjudice toutefois de la couverture «recours usagers faibles». En outre, en ce qui concerne la garantie «défense pénale», l'exclusion ne s'applique pas en cas de conduite d'un véhicule automoteur ou à rails par un assuré qui n'a pas l'âge légalement requis pour ce faire, lorsque cette conduite s'effectue à l'insu de ses parents, des personnes qui l'ont sous leur garde et du détenteur du véhicule.

PJ SAFETY DAILY LIFE

Sont exclus les litiges:

1. Relatifs à la construction, la transformation, l'amélioration, la rénovation, la restauration et la démolition d'un immeuble lorsque l'intervention d'un architecte ou l'obtention d'un accord d'une autorité compétente est légalement requise;
2. Relatifs aux biens immobiliers autres que celui dans lequel le preneur d'assurance a fixé sa résidence principale;
3. Liés à un contrat de travail.

PJ SAFETY ALL IN LIFE

Sont exclus:

1. Les litiges relatifs à l'activité professionnelle exercée par l'assuré en sa qualité d'indépendant; sauf pour les sinistres relatifs à la législation sur la sécurité sociale découlant de ses propres prestations professionnelles;
2. Les sinistres relatifs à la construction, la transformation, l'amélioration, la rénovation, la restauration et la démolition d'un immeuble lorsque l'intervention d'un architecte ou l'obtention d'un accord d'une autorité compétente est légalement requise (sauf si souscription de la Safety All In Life +).

PJ SAFETY BUSINESS FIRST

Sont exclus les litiges :

1. Les sinistres dont les montants litigieux ne dépassent pas 750€;
2. Les litiges découlant de la loi du 21.11.1989 relative à l'assurance obligatoire en matière de véhicules automoteurs et à tout type de réglementation relative à la circulation routière;
3. Les sinistres relatifs aux activités politiques ou syndicales de l'assuré.

PJ SAFETY BUSINESS ALL IN

Sont exclus :

1. Les litiges contractuels et le recouvrement de créance dont les montants litigieux en principal ne dépassent pas 1.000€;
2. Les sinistres relatifs à la propriété intellectuelle;
3. Les sinistres entre associés, ceux relatifs aux placements financiers, à la détention de parts sociales ou autres participations.

PJ COPROPRIÉTÉ

Sont exclus :

1. Les sinistres dont le montant litigieux en principal, s'il est évaluable en argent, ne dépasse pas 250€. Pour la garantie recouvrement de charges le seuil d'intervention est fixé à 500€;
2. Les litiges découlant de la loi du 21/11/1989 relative à l'assurance obligatoire en matière de véhicules automoteurs et à tout type de réglementation relative à la circulation routière;
3. Les sinistres relatifs aux biens immobiliers autres que l'immeuble assuré;

4. Les sinistres relatifs à la construction, la transformation, l'amélioration, la rénovation, la restauration ou la démolition de l'immeuble assuré, lorsque l'intervention d'un architecte et/ou l'obtention du consentement d'une autorité compétente est légalement requise par la réglementation.

CONDITIONS GENERALES

Toutes les conditions générales
sont téléchargeables sur www.arces.be

UN SINISTRE À COMMUNIQUER

sinistres@arces.be

Un renseignement?

Une question?

**CONTACTEZ VOTRE
INTERMEDIAIRE EN ASSURANCES!**

SIÈGE SOCIAL

Rue Royale 151
B-1210 Bruxelles

SIÈGE NAMUR

Route de Louvain-la-Neuve 10 bt 1
B-5001 Namur

Tél. +32 81 35 42 00

Fax +32 81 35 42 01

SIÈGE ANVERS

Desguinlei 92
B-2018 Anvers

Tél. +32 3 259 19 70

Fax +32 3 259 19 71

info@arces.be

www.arces.be

ARCES, des solutions d'assurance développées par P&V Assurances sc
entreprise d'assurance agréée sous le code 0058.

RPM Bruxelles /TVA BE 0402.236.531

Version : 01.02.2022

Ce document est un document publicitaire qui contient de l'information générale sur l'assurance Protection juridique, développée par P&V Assurances, et qui est soumise au droit belge. L'assurance Protection juridique fait l'objet d'exclusions, de limitations et de conditions applicables au risque assuré. Nous vous invitons donc à lire attentivement les conditions générales applicables à ce produit avant de le souscrire. Elles sont à votre disposition via le site internet www.arces.be ou sur simple demande auprès de votre intermédiaire en assurance. Le contrat d'assurance est conclu pour un an et peut être reconduit tacitement. En cas de plainte éventuelle, vous pouvez contacter votre intermédiaire en assurance, interlocuteur privilégié pour toutes vos questions. Il fera tout son possible pour vous aider au mieux. Vous pouvez aussi prendre directement contact avec notre service Gestion des Plaintes qui examinera votre plainte ou remarque avec la plus grande attention. Nous concilierons au mieux les différentes parties et essayerons de trouver une solution. Vous pouvez nous contacter par courrier (Gestion des Plaintes, Rue Royale 151, 1210 Bruxelles), par e-mail (plainte@pv.be) ou par téléphone (02/210.90.60). Si la solution proposée ne vous convient pas, vous pouvez vous adresser au service Ombudsman des Assurances par courrier (Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles), par e-mail (info@ombudsman.as) ou par téléphone (02/547.58.71).

