

Vivium Assist – Questions fréquemment posées

1. Combien coûte cette appli ?

Vivium Assist est une application gratuite. Vous payez toutefois le coût de l'appel vers la centrale d'assistance au tarif d'un appel téléphonique normal. Pour les appels de l'étranger, il y aura éventuellement des frais de roaming.

La prestation d'assistance proprement dite ne coûte rien si vous êtes assuré auprès de Vivium.

Si vous n'êtes pas client de Vivium ou si vous n'avez pas conclu les assurances assistance requises, vous recevrez une facture d'IMA pour l'assistance demandée.

Exemple : vous n'avez pas de police Assistance Véhicule, mais vous faites appel à l'assurance assistance pour remorquer votre véhicule qui est en panne. IMA se chargera de l'assistance sur place et vous enverra ensuite la facture.

2. A l'étranger, je n'active pas le trafic de données. Toutes les informations sont-elles néanmoins envoyées à IMA en cas d'appel ? La géolocalisation fonctionne-t-elle dans ce cas ?

Si le trafic des données est désactivé lors de l'appel via l'app, la géolocalisation ne fonctionnera pas et les données personnelles et autres ne pourront être communiquées. Nous vous conseillons donc d'activer le trafic des données avant d'utiliser l'app.

3. Je n'ai pas de voiture, mais bien une assurance Incendie pour mon habitation. Puis-je utiliser Vivium Assist ?

Oui. Vous pouvez également utiliser Vivium Assist pour une assistance dans le cadre de l'assurance habitation. Vous devez pour cela compléter au moins vos données de base sous Mon compte (nom, GSM, mail).

4. Je ne suis pas client de Vivium Assurances. Puis-je néanmoins utiliser l'application pour bénéficier d'une assistance ?

Oui. Vous pouvez toujours utiliser l'application, pour autant que vous complétiez au moins vos données de base sous Mon compte. Si vous n'avez pas souscrit d'assurance auprès de Vivium, IMA vous enverra une facture pour les services fournis.

5. Je n'ai souscrit qu'une assurance Assistance voyages. Puis-je utiliser l'appli ?

Oui. Vous pouvez également utiliser Vivium Assist pour une assistance aux personnes ou une assistance voyages. Vous devez pour cela compléter au moins vos données de base sous Mon compte (nom, GSM, mail).