

## Vivium Assist - Veelgestelde vragen

### 1. Is er een kostprijs verbonden aan de app?

Vivium Assist is een gratis app. U betaalt wel de kost van de oproep naar de bijstandscentrale aan het tarief van een normaal telefoongesprek. Voor oproepen vanuit het buitenland zijn eventueel roamingtarieven van toepassing.

Voor de bijstandsverlening zelf worden geen kosten aangerekend wanneer u voor de gevraagde bijstand verzekerd bent bij Vivium.

Bent u geen klant bij Vivium of heeft u niet de nodige bijstands-verzekeringen afgesloten, dan zal voor de gevraagde bijstand een factuur worden gestuurd door IMA.  
voorbeeld: u hebt geen polis Bijstand Voertuigen, maar doet beroep op de bijstandsverzekering voor het takelen van uw voertuig wegens pech? IMA zal zorgen voor de bijstand ter plaatse en achteraf een factuur bezorgen.

### 2. Ik zet in het buitenland mijn data-verkeer af. Wordt alle informatie dan wel doorgestuurd naar IMA bij een oproep? Werkt de geolocalisatie dan?

Indien het data-verkeer uitstaat zal de geolocalisatie niet werken. Bovendien zullen ook de persoonsgegevens en dergelijke ontbreken bij het bellen via de app. We raden u daarom aan om dataverkeer in te schakelen alvorens de app te gebruiken.

### 3. Ik heb geen auto, maar wel een brandverzekering voor mijn woning. Kan ik Vivium Assist gebruiken?

Ja. Vivium Assist kunt u ook gebruiken voor bijstand in het kader van de woningverzekering. U moet hiervoor minstens uw basisgegevens invullen onder Mijn Account (naam, gsm, mail).

### 4. Ik ben geen klant bij Vivium verzekeringen. Kan ik toch de app gebruiken om bijstand te krijgen?

Ja. U kunt altijd de app gebruiken, op voorwaarde dat u minstens uw basisgegevens invult onder Mijn Account. Hebt u geen verzekering afgesloten bij Vivium Verzekeringen, dan zal IMA u een factuur sturen voor de geleverde diensten.

### 5. Ik heb enkel een reisbijstandsverzekering afgesloten. Kan ik de app gebruiken?

Ja, Vivium Assist kunt u ook gebruiken voor bijstand voor personen of reisbijstand. U moet hiervoor minstens uw basisgegevens invullen onder Mijn Account (naam, gsm, mail).