

Vaudoise Assistance

Toujours à votre secours



0800 811 911

+41 21 618 88 88 depuis l'étranger

Un service d'assistance complet
offert à nos clients

Quoi qu'il arrive, vous pouvez compter sur nous

Assistance

Une bonne assurance vous rembourse les conséquences financières liées aux événements désagréables que vous rencontrez. Mais que faire au moment même où les problèmes surviennent? En voyage, dans vos déplacements quotidiens ou à votre domicile, nous intervenons quoi qu'il arrive. Nos prestations d'assistance listées ci-dessous sont offertes à nos clients. Qui peut en bénéficier?

Avenue

Titulaires d'un contrat d'assurance auto, moto ou véhicule utilitaire (jusqu'à 15 tonnes et max. 9 places) couvrant les risques responsabilité civile et casco

Home, y compris assistance informatique

Titulaires d'un contrat d'assurance Home in One avec les couvertures responsabilité civile privée et ménage ou responsabilité civile privée et bâtiment

Réparation du pare-brise

Titulaires d'un contrat d'assurance auto couvrant le risque bris de glace

Ligne de conseil juridique

Titulaires d'un contrat d'assurance à la Vaudoise

Juris Help

Titulaires d'un contrat d'assurance auto, moto ou bateau couvrant les risques responsabilité civile, casco et occupants

En Suisse ou à l'étranger, vous ne serez jamais immobilisé

Avenue



En cas de défaillance technique ou d'accident, nous prenons en charge:

- Le dépannage sur place – même à votre domicile – et/ou le remorquage de votre véhicule vers un garage proche
- Les frais d'hébergement en cas de nécessité
- La poursuite de votre voyage et/ou le retour à votre domicile
- Les frais de récupération de votre véhicule après réparation
- Les frais de gardiennage

Si le problème survient à l'étranger, nous vous proposons aussi:

- Une avance pour couvrir les frais de réparation
- La couverture des frais d'avocat et le paiement d'une avance pour la caution pénale si vous faites l'objet de poursuites judiciaires après un accident de la circulation
- L'envoi de pièces détachées nécessaires à la réparation
- Les frais d'expertise et, si nécessaire, les frais liés à l'abandon du véhicule
- Le rapatriement du véhicule

Bénéficiaires: titulaires d'un contrat d'assurance auto, moto ou véhicule utilitaire (jusqu'à 15 tonnes et max. 9 places) couvrant les risques responsabilité civile et casco

Téléchargez notre application Vaudoise Assistance:
elle vous permet une prise en charge rapide en cas de problème avec votre véhicule et un suivi en temps réel de votre dépannage

Concrètement

Le 20 juillet dernier, la famille Martin part en vacances dans les Pouilles. Il est 11 h 20 quand soudain, la voiture tombe en panne. M. Martin contacte Vaudoise Assistance. Un dépanneur se rend sur les lieux dans les meilleurs délais et répare la voiture sur place. La famille a pu reprendre la route en toute sérénité et profiter des vacances!



Service proposé en partenariat avec Europ Assistance

Un impact sur votre pare-brise?

Réparation du pare-brise



Nous organisons la réparation de votre pare-brise, et vous bénéficiez de nombreux avantages:

- Une intervention rapide à votre domicile ou à votre lieu de travail
- Un nettoyage de votre voiture (les vitres et l'intérieur avec l'aspirateur)
- Formalités administratives réglées directement entre Carglass® et la Vaudoise

Bénéficiaires: titulaires d'un contrat d'assurance auto couvrant le risque bris de glace

Concrètement

Un caillou impacte le pare-brise de la voiture de Mme Martin alors qu'elle roulait sur l'auto-route. Mme Martin contacte immédiatement Vaudoise Assistance qui organise une réparation du pare-brise. Le réparateur s'est rendu à la maison des Martin, a réparé le pare-brise et a nettoyé la voiture! Le tout sans frais, ni contrainte administrative.

Interventions à votre domicile

Home, y compris assistance informatique



Nous organisons et prenons en charge les interventions d'urgence de spécialistes, par exemple:

- En cas de dommages accidentels à votre domicile: plombier, vitrier, etc.
- Chauffagiste et électricien en cas de panne dans votre propriété
- Serrurier en cas de vol ou perte de vos clés
- Le gardiennage de vos locaux si, suite à un événement assuré, votre domicile doit faire l'objet d'une surveillance en vue d'éviter le vol de vos biens sur place

Nous couvrons les frais jusqu'à CHF 2'000.– par événement.

Nous vous aidons à organiser vos déplacements à l'étranger:

Avant un voyage, nous vous fournissons les informations sur les formalités d'entrée dans le pays de destination, les documents nécessaires (passeports, visas...), les vaccinations et les représentations diplomatiques.

Concrètement

Fin août, la famille rentre de vacances. En arrivant devant la porte, M. Martin réalise que la clé est restée sur la table de l'appartement de vacances. M. Martin contacte immédiatement Vaudoise Assistance qui organise un serrurier dans les meilleurs délais. La famille peut ainsi accéder à l'appartement.

Support informatique

Nous vous apportons également une aide et un support technique à distance dans le domaine de la technologie informatique à usage privé:

- Utilisation de hardware et de software
- Suppression des programmes malveillants (virus, logiciel espion, etc.)
- Installation et désinstallation des logiciels, des mises à jour ou des packs de services
- Installation et configuration de systèmes d'exploitation, d'applications, de matériels (tv, téléphone portable, etc.) et de périphériques (imprimante, scanner, etc.)
- Conseils d'ordre général en matière de hardware, de software, d'Internet et de périphériques
- Aide pour la sauvegarde des données
- Conseil lors de l'évaluation des risques d'ordre général liés à l'utilisation d'Internet (cybersécurité)

Une équipe de professionnels est à votre écoute du lundi au vendredi de 8 h 00 à 20 h 00.

Bénéficiaires: titulaires d'un contrat d'assurance Home in One avec les couvertures responsabilité civile privée et ménage ou responsabilité civile privée et bâtiment

Concrètement

La semaine passée, M. Martin a acheté la dernière Smart TV. Durant l'installation, il rencontre des problèmes avec sa connexion Internet. Il contacte Vaudoise Assistance par téléphone, et un technicien le guide gratuitement. Quelques minutes plus tard, il peut profiter de son nouvel achat!

Une question juridique?

Ligne de conseil juridique



Nous vous mettons à disposition des juristes et des avocats afin d'obtenir des renseignements utiles dans le cadre de questions liées au droit.

Une équipe de professionnels est à votre écoute du lundi au vendredi de 8 h 00 à 17 h 00.

Une réponse immédiate au 0800 812 912

Bénéficiaires: titulaires d'un contrat d'assurance à la Vaudoise

Concrètement

Au mois de novembre dernier, M. Martin reçoit une lettre de la gérance qui l'informe d'une hausse de loyer de 10% pour l'année prochaine. Étonné, M. Martin contacte Vaudoise Assistance, et un juriste le conseille gratuitement. Il a pu s'entretenir avec la gérance après avoir pris connaissance de ses droits.

Juris Help



Suite à un accident de la circulation ou en cas d'infraction aux règles de la circulation, nous prenons votre défense lors de procédures pénales déposées à votre rencontre.

Notre partenaire et son réseau européen d'avocats-conseils feront efficacement valoir vos droits, en Suisse et à l'étranger.

Bénéficiaires: titulaires d'un contrat d'assurance auto, moto ou bateau couvrant les risques responsabilité civile, casco et occupants

Concrètement

Au mois de juillet dernier, M. Martin a fait une infraction routière et a pu obtenir le soutien de Juris Help pour l'accompagner dans ses démarches.

Services proposés en partenariat avec Orion Protection Juridique





La Vaudoise, l'assurance d'être bien accompagné

Portée par les valeurs de proximité, de fiabilité et d'humanité, la Vaudoise partage le quotidien des femmes et des hommes qui lui accordent leur confiance depuis 1895.

Entreprise singulière aux qualités plurielles, la Vaudoise conjugue un caractère mutualiste auquel elle est toujours restée fidèle avec un regard résolument tourné vers l'avenir.

Surtout, elle s'engage durablement aux côtés de ses assurés, en les guidant à travers des solutions d'assurance qui leur correspondent

www.vaudoise.ch