



FAQ P&V Auto Jr.

1. Quels sont les avantages de P&V Auto Jr. ?
2. Quelles sont les services supplémentaires de P&V Auto Jr. ?
3. Quelles informations sont collectées par P&V ?
4. Qui reçoit les informations transmises par la P&V Go Box ?
5. Est-ce que ma liberté est limitée par la P&V Go Box ?
6. Comment installer la P&V Go Box ?
7. Quels sont les délais à respecter pour l'installation d'une P&V Go Box ?
8. Qui peut m'aider à installer ma P&V Go Box ?
9. Quels SMS puis-je recevoir après la souscription de P&V Auto Jr. ?
10. Pourrait-il y avoir une interaction entre la P&V Go Box et d'autres composants électroniques de ma voiture ?
11. Comment savoir si votre P&V Go Box fonctionne ?
12. Que fait P&V afin d'assurer le fonctionnement correct de ma P&V Go Box ?
13. Que faire si je change de véhicule ?
14. Que dois-je faire si je vends mon véhicule ou en cas de perte totale ?
15. Que dois-je faire si je décide de résilier ma police Auto ?
16. Quid si je ne veux plus utiliser la P&V Go Box ?
17. Que faire si vous changez de numéro de GSM ?
18. Que se passe-t-il en cas d'accident ?
19. Que faire en cas de vol de ma voiture ?
20. A qui appartient la P&V Go Box ?
21. Et si j'ai d'autres questions ?



1. Quels sont les avantages de P&V Auto Jr. ?

- De services supplémentaires comme l'e-call ou la localisation au cas d'un vol.
- L'accès à un site internet personnalisé où seront mises à votre disposition, des informations relatives à l'usage de votre voiture, vos habitudes de conduite et aux éventuelles sinistres.
- Suppression du droit de recours pour les jeunes en tant que conducteur principal.
- Installation facile de la P&V Go Box, le système que vous recevez gratuitement lors de la souscription de votre P&V Auto Jr.

2. Quelles sont les services supplémentaires de P&V Auto Jr. ?

E-call

En cas d'accident survenu en Belgique ayant provoqué l'arrêt de votre voiture suite à une force g d'au moins 2,5, le capteur de votre P&V Go Box signale immédiatement l'endroit précis où vous vous trouvez afin de permettre une intervention la plus rapide possible. L'assistant (P&V Assistance) va alors vous contacter immédiatement, via votre numéro de GSM, afin de déterminer avec vous si vous avez ou non besoin d'aide.

Les services qui vous seront proposés sont les suivants :

- envoi d'un service d'assistance médicale s'il y a des blessés,
- dépannage de votre voiture,
- vous véhiculer ainsi que vos passagers vers votre lieu de destination prévu,
- informer vos proches et votre employeur, si nécessaire.

Si vous ne répondez pas, un SMS vous sera envoyé vous demandant de prendre contact avec l'assistant (P&V Assistance).

Notez bien que dans ce cas-là si le capteur enregistre une force g supérieure à 4, un dépanneur sera immédiatement dépêché sur les lieux de l'accident afin de vous apporter son aide.

En cas de vol

Localisation possible de l'endroit où se trouve votre voiture afin de faciliter sa récupération. Ce service vous est proposé même si vous n'êtes pas assuré contre le vol.

Envoi automatique d'un SMS

Lorsque la P&V Go Box constate une diminution de la charge de votre batterie (par exemple si vos phares sont restés allumés) ou lorsque le système constate un débranchement de la batterie.



3. Quelles informations sont collectées par P&V ?

Les informations qui sont collectées par P&V et que vous pouvez consulter sur votre page internet personnalisée et sécurisée, concernent le nombre de kilomètres parcourus, les moments auxquels vous conduisez, le type de routes empruntées (en Belgique, en ville, sur les autoroutes) ainsi que les informations relatives à votre comportement au volant.

Sur cette page internet, vous trouverez également des informations concernant les accidents enregistrés et transmises par la P&V Go Box, y compris la date, l'heure, le lieu et l'impact de l'accident.

4. Qui reçoit les informations transmises par la P&V Go Box ?

Les informations transmises ne sont pas directement reçues par P&V, mais par Octo Telematics, qui a développé le système et qui transforme les informations en données statistiques avant de les mettre à votre disposition.

Comme P&V, cette société, spécialiste reconnu dans son domaine, respecte intégralement les dispositions légales en matière de respect de la Vie Privée.

Sachez que, conformément à la Loi vie privée, P&V ne recevra que les données que vous pouvez consulter via votre site internet personnel.

En outre, l'accès à ces données est limité à un nombre restreint de collaborateurs de P&V.

Aucune donnée personnelle et confidentielle ne sera transmise à des tiers sans votre autorisation préalable.

5. Est-ce que ma liberté est limitée par la P&V Go Box ?

Non, il n'y a aucune limitation quant à l'usage de votre véhicule, ni pour le nombre de kilomètres parcourus, ni pour les périodes où vous souhaitez conduire ou les conducteurs qui veulent utiliser votre véhicule.

6. Comment installer la P&V Go Box ?

Dans la plupart des véhicules, vous pouvez connecter vous-même la P&V Go Box sur la batterie.

Après la souscription, la P&V Go Box et la documentation nécessaire sont livrées à votre domicile. Vous trouverez également une procédure d'installation ainsi qu'une vidéo d'instructions sur notre page web.

Si la batterie n'est pas sous le capot, veuillez consulter votre manuel 'véhicule' pour trouver l'emplacement de la batterie.

Si la batterie est couverte et/ou non accessible, la P&V Go Box peut être fixée sur une autre partie du châssis (pas de parties flexibles du moteur). Il faut absolument que la P&V Go Box soit installée horizontalement avec la flèche dans le sens de la circulation du véhicule.



7. Quels sont les délais à respecter pour l'installation d'une P&V Go Box ?

L'installation doit être effectuée dans les trois semaines suivant la réception de votre P&V Go Box. P&V est informée de l'activation de la P&V Go Box. En cas de non-activation dans le délai prévu, vous recevrez 2 rappels par SMS et deux par courrier. Si P&V ne reçoit pas de confirmation d'installation, la prime des contrats Responsabilité Civile et Dégâts Matériels (si cette dernière a été souscrite) sera adaptée et les avantages concernés seront supprimés.

8. Qui peut m'aider à installer ma P&V Go Box ?

En cas de problèmes lors de l'installation de la P&V Go Box, vous pouvez faire appel au Helpdesk Technique au 02 420 43 82 (09h00-12h30 et 13h30-16h00). Si nécessaire, vous serez mis en contact avec un installateur mobile qui fixera un rendez-vous avec vous pour l'installation et ce, à charge P&V.

9. Quels SMS puis-je recevoir après la souscription de P&V Auto Jr. ?

- SMS de bienvenu : le sms est envoyé après création du contrat P&V Auto Jr. et contient l'identifiant et le mot de passe qui permettent d'accéder à votre session client depuis le portail Octo.
- SMS de livraison de la P&V Go Box : un sms est envoyé afin de vous confirmer l'envoi de la P&V Go Box à l'adresse communiquée.
- SMS d'activation : un sms est envoyé après l'installation de la P&V Go Box afin de vous confirmer que le système fonctionne correctement.
- SMS de rappel d'installation : un sms de rappel est envoyé 10 jours/15jours après la création du contrat si l'installation de la P&V Go Box n'a pas été détectée.
- SMS de notification d'une anomalie de la P&V Go Box : un sms est envoyé si une anomalie à la P&V Go Box est détectée. Ce SMS contient le numéro de téléphone que vous devez appeler le plus rapidement possible.
- SMS suite à un changement de véhicule : un sms est envoyé lorsque P&V a enregistré la demande de changement de véhicule.
- SMS de notification en cas de désinstallation définitive : un sms est envoyé lorsque P&V a enregistré la demande de clôture du contrat P&V Auto Jr.

10. Pourrait-il y avoir une interaction entre la P&V Go Box et d'autres composants électroniques de ma voiture ?

Non.

Votre P&V Go Box est un boîtier électronique conçu par Octo Telematics, spécialiste de l'électronique et la télématique automobile. Ce groupe a déjà procédé à plusieurs centaines de milliers d'installations de boîtiers dans différents pays européens. Le système fait l'objet d'une certification de norme ISO qui garantit le plus haut niveau de qualité.

A ce jour, aucun problème d'interaction n'a été détecté.



I 1. Comment savoir si votre P&V Go Box fonctionne ?

Vous recevez un SMS de confirmation dès la mise en service de la P&V Go Box. Un SMS vous sera également envoyé dès que nous constatons le moindre souci.

I 2. Que fait P&V afin d'assurer le fonctionnement correct de ma P&V Go Box ?

Si votre P&V Go Box ne fonctionne plus correctement, on vous demandera par SMS de prendre contact soit avec un installateur mobil au numéro 071 528 747 si votre P&V Go Box a été installée avant le mois d'octobre 2015, soit avec le Helpdesk Technique au 02 420 43 82 si votre P&V Go Box a été installée après octobre 2015. Les frais liés à cette intervention sont à charge de P&V.

Si nous ne recevons pas de confirmation de régularisation, nous avons le droit d'adapter la prime des contrats Responsabilité Civile et Dégâts Matériels (si cette dernière a été souscrite) et de supprimer les avantages concernés.

I 3. Que faire si je change de véhicule ?

Dans ce cas, la P&V Go Box doit être installée dans le nouveau véhicule. A cet effet, vous devez prendre contact soit avec un installateur mobil au numéro 071 528 747 si votre P&V Go Box a été installée avant le mois d'octobre 2015, soit avec le Helpdesk Technique au 02 420 43 82 si votre P&V Go Box a été installée après octobre 2015. Les frais liés à cette intervention sont à charge de P&V.

I 4. Que dois-je faire si je vends mon véhicule ou en cas de perte totale ?

Dans ce cas, nous vous demandons de prendre contact soit avec un installateur mobil au numéro 071 528 747 si votre P&V Go Box a été installée avant le mois d'octobre 2015, soit avec le Helpdesk Technique au 02 420 43 82 si votre P&V Go Box a été installée après octobre 2015. Les frais liés à cette intervention sont à charge de P&V.

Vous pouvez renvoyer la P&V Go Box à P&V, à l'attention de Facility Management, Rue Royale 151, 1210 Bruxelles.

I 5. Que dois-je faire si je décide de résilier ma police Auto ?

Dans ce cas, nous vous demandons de prendre contact soit avec un installateur mobil au numéro 071 528 747 si votre P&V Go Box a été installée avant le mois d'octobre 2015, soit avec le Helpdesk Technique au 02 420 43 82 si votre P&V Go Box a été installée après octobre 2015. Les frais liés à cette intervention sont à charge de P&V.

Vous pouvez renvoyer la P&V Go Box à P&V, à l'attention de Facility Management, Rue Royale 151, 1210 Bruxelles.



16. Quid si je ne veux plus utiliser la P&V Go Box ?

Pas de problème. La réduction que vous avez reçu lors de la souscription pour les garanties Responsabilité Civile et Dégâts Matériels (si cette dernière a été souscrite) sera adaptée.

17. Que faire si vous changez de numéro de GSM ?

Sans GSM dans votre poche ou si votre numéro a changé sans que nous ne le sachions, pas d'assistance.

Veillez donc à nous communiquer le plus rapidement possible votre nouveau numéro de GSM soit par [votre agent P&V](#), soit via [ce formulaire](#).

18. Que se passe-t-il en cas d'accident ?

En cas de sinistre survenu en Belgique ayant provoqué l'arrêt de votre voiture suite à une force g d'au moins 2,5, le détecteur transmettra immédiatement votre localisation exacte afin de permettre une intervention rapide.

L'assisteur P&V Assistance vous contactera immédiatement via votre GSM afin de déterminer avec vous si vous avez ou non besoin d'assistance.

Si vous ne répondez pas, un SMS vous sera envoyé vous demandant de prendre contact avec l'assisteur P&V Assistance.

Si le détecteur enregistre une force g supérieure à 4, un dépanneur sera immédiatement dépêché sur les lieux de l'accident afin de vous apporter son aide

19. Que faire en cas de vol de ma voiture ?

Même si vous n'êtes pas assuré contre le vol, vous avez la possibilité de demander l'activation du système de recherche satellitaire de la P&V Go Box en suivant impérativement les étapes suivantes :

- Dès que vous avez constaté le vol, contacter le centre de surveillance au numéro 0800 12 414.
- Vous rendre à la police pour déposer plainte.
- Déclarer également le sinistre à P&V, si vous êtes assuré contre le vol.

Ce service est gratuit et ne peut être activé qu'à votre seule demande.

20. A qui appartient la P&V Go Box ?

La P&V Go Box reste la propriété de P&V.

21. Et si j'ai d'autres questions ?

Contactez [votre agent P&V](#). Il peut certainement vous aider.