

ALGEMENE VOORWAARDEN
LUMINUS COMFY+ PECHVERHELPING
Versie 01022024 – Residentiële klanten

1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Deze Algemene Voorwaarden verstaan onder:

LUMINUS: Luminus NV, gevestigd te Koning Albert II-laan 7, 1210 Brussel, ingeschreven in de KBO onder het nummer 0471.811.661.

LUMINUS Comfy+ Pechverhelping: de bijstandsdienst die LUMINUS (via Allianz Assistance) biedt aan Klanten en hun Gezinsleden, en waarbij die dienst varieert in functie van de vraag of de Klant in het kader van het Luminus Comfy+ leveringscontract elektriciteit en/of gas afneemt.

Klant: de natuurlijke personen die in het kader van een energieleveringscontract Luminus Comfy+ met LUMINUS voor zuiver huishoudelijke doeleinden elektriciteit en/of aardgas afnemen bij LUMINUS, en gedomicilieerd zijn in België en er gewoonlijk minstens 6 maanden per jaar verblijven. De Klant wordt verder in deze tekst ook aangeduid met de termen "u" of "uw".

Gezinsleden: de gezinsleden van de Klant, die gedomicilieerd zijn op hetzelfde adres als waarop de Klant is gedomicilieerd.

Fiets: de twee- of driewieler, eigendom van een Klant en de Gezinsleden en van het type fiets of elektrische fiets met een vermogen onder de 0,25 kW.

Interventieadres: het adres gelegen in België dat het voorwerp uitmaakt van het energieleveringscontract Luminus Comfy+ dat de Klant gesloten heeft met LUMINUS, met uitsluiting van de gemeenschappelijke delen van een gebouw alsook iedere installatie die deel uitmaakt van het publieke domein.

Verwarmingsinstallatie: de centrale verwarming op aardgas (geen zonneboilers, warmtepompen, elektrische verwarming, stadsverwarming) die zich binnenhuis stroomafwaarts van de gasmeter bevindt op het Interventieadres mits voldaan is aan de hieronder vermelde voorwaarden alsook de vaste binnen-installatie voor verwarming en sanitair warm water, waaronder uitsluitend wordt verstaan: boiler voor de productie van warm water, het expansievat, het overstortventiel, de vulkraan, de radiatorkra(a)n(en), de thermostaat, de koud en warmwateraansluiting incl. de inlaatcombinatie, de cv aansluitingen, de afsluiter, verdeler, en drukmeter en voor zover deze deel uitmaken van het centrale verwarmingssysteem. De Verwarmingsinstallatie moet voldoen aan de volgende voorwaarden:

- een vermogen van max 70 kW;
- onderdelen van de Verwarmingsinstallatie moeten onder normale voorwaarden en binnen een redelijke termijn kunnen worden verkregen;
- regelmatig onderhouden en in goede staat;
- gehomologeerd voor gebruik in de Belgische markt.
- geïnstalleerd volgens de geldende voorschriften.

Elektriciteitsinstallatie: duidt de elektrische installatie binnenshuis op het Interventieadres aan, meer bepaald dat deel van de installatie dat zich stroomafwaarts bevindt van de hoofdschakelaar en de elektriciteitsmeter, met aansluiting tot aan de afnamepunten (stopcontacten), met uitsluiting van de elektrische apparaten die hierop aangesloten zijn, hierin begrepen de zonnepanelen, die zich bevinden op het Interventieadres.

Energiefactuur garantie: financiële bijstand bij onvrijwillig inkomensverlies veroorzaakt door onvrijwillige werkloosheid of tijdelijke en/of blijvende volledige invaliditeit.

Pechverhelping Elektriciteit: duidt de bijstandsdienst aan in geval van panne van de Elektriciteitsinstallatie van de Klant.

Pechverhelping Gas: duidt de bijstandsdienst aan in geval van panne van de Verwarmingsinstallatie van de Klant.

Pechverhelping Gas en Elektriciteit: duidt de bijstandsdienst aan in geval van panne van de Verwarmingsinstallatie van de Klant en de bijstandsdienst in geval van panne van de Elektrische Installatie van de Klant.

Allianz Assistance: AWP P&C SA, Belgium Branch tevens handelend onder de naam Allianz Assistance, gevestigd te Koning Albert II-laan 32 1000 Brussel met Ondernemingsnummer 0837.437.919.

Hersteller: een gespecialiseerde onderneming waarop Allianz Assistance beroep doet om bij de Klant tussen te komen en die beschikt over de nodige middelen alsook de vereiste bekwaamheden om over te gaan tot het herstel van de Verwarmingsinstallatie, Elektriciteitsinstallatie, Fiets.

2. HET VOORWERP VAN DIT CONTRACT

LUMINUS Comfy+ Pechverhelping is een dienst die kosteloos wordt aangeboden door LUMINUS aan de Klant, waarbij LUMINUS een beroep doet op Allianz Assistance om de dienst uit te voeren met Herstellers. Deze Algemene Voorwaarden Comfy+ Pechverhelping maken integraal deel uit van uw Luminus Comfy+ leveringscontract.

Indien u enkel een leveringscontract Luminus Comfy+ voor elektriciteit heeft, dan heeft u recht op:

- Pechverhelping Elektriciteit
- Energiefactuur garantie

- Fietsbijstand

Indien u enkel een leveringscontract Luminus Comfy+ voor gas heeft, dan heeft u recht op:

- Pechverhelping Gas
- Fietsbijstand

Indien u een leveringscontract Luminus Comfy+ heeft voor zowel elektriciteit als gas heeft, dan heeft u recht op:

- Pechverhelping Elektriciteit
- Pechverhelping Gas
- Energiefactuur garantie
- Fietsbijstand

3. TERRITORIALITEIT

3.1. Voor de diensten Pechverhelping Elektriciteit, Pechverhelping Gas en Energiefactuur garantie: het Interventieadres.

3.2. Voor de dienst Fietsbijstand: België en tot 30 Kilometer buiten de Belgische landsgrens, met een vrijstelling van 1 kilometer rond uw domicilie of vertrekplaats.

4. DE DUUR EN BEËINDIGING VAN LUMINUS COMFY+ PECHVERHELPING

4.1. De dienst LUMINUS Comfy+ Pechverhelping wordt u aangeboden voor onbepaalde duur, en dit zodra de Klant gedurende een ononderbroken periode van 1 maand op het Interventieadres elektriciteit en/of gas heeft afgenomen in het kader van leveringscontract LUMINUS Comfy+.

Specifiek voor de dienst "Energiefactuur garantie": Zie 5.4.3.1. Voorwerp van de waarborg

4.2. De dienst LUMINUS Comfy+ Pechverhelping neemt automatisch een einde op het ogenblik dat uw leveringscontract LUMINUS Comfy+ een einde neemt. Verder mag LUMINUS de dienst LUMINUS Comfy+ Pechverhelping beëindigen mits het respecteren van een opzegtermijn van 2 maanden.

4.3. Zodra de dienst LUMINUS Comfy+ Pechverhelping is beëindigd kan u er geen beroep meer op doen, zelfs indien het voorval waarvoor u een beroep wenst te doen op de dienst LUMINUS Comfy+ Pechverhelping eerder heeft plaatsgevonden.

5. OMSCHRIJVING VAN DE BIJSTAND

Onverminderd de algemene uitsluitingen en beperkingen opgesomd in artikel 6, dekt Comfy+ Pechverhelping de bijstand beschreven in en onder de voorwaarden vermeld in dit artikel.

5.1. Luminus noodlijn

Om een beroep te kunnen doen op de bijstand dient de Klant Allianz Assistance op de hoogte brengen via het telefoonnummer 0800 15 665 van LUMINUS Comfy+ Pechverhelping. Dit telefoonnummer is bereikbaar 24 u/24 u, 7 dagen/7 dagen.

5.2. Pechverhelping Elektriciteit

Pechverhelping Elektriciteit dekt volgende interventies bij elektrische storing (geen elektriciteit/verlichting in één of meerdere onderdelen van het Interventieadres):

- vaststellen van de oorzaak van de storing,
- indien mogelijk de elektriciteitsvoorziening terug herstellen,
- opmeten lekverliezen/kortsluitingen en bepalen waar lekverliezen/kortsluitingen zitten,
- afkoppelen van toestel dat voor lekverlies/kortsluiting zorgt,
- zekering vervangen,
- koelkast of diepvriezer op een ander stopcontact aan sluiten.

Als uit de telefonische diagnose blijkt dat de tussenkomst van een Hersteller nodig is, zal Allianz Assistance een dergelijke tussenkomst organiseren. Allianz Assistance stuurt binnen de 24 uur na de oproep of volgens de afspraak met de Klant een Hersteller naar het Interventieadres.

De tussenkomst voor Pechverhelping Elektriciteit is beperkt tot maximum 250 EUR, incl. BTW per schadegeval en omvat:

- Transport van de Hersteller naar het Interventieadres;
 - De werken van de Hersteller.
- Er zal geen enkele franchise aan de Klant worden gefactureerd.

Er is maximum één interventie per contractjaar per LUMINUS-klantnummer gedekt.

Uitsluitingen:

- Vervanging van lampen;
- Wisselstukken;
- Herstelling of vervanging van het elektrisch toestel dat de storing veroorzaakte of van de elektrische apparaten, aangesloten op de Elektriciteitsinstallatie;
- Herstelling van zonnepanelen, warmtepompen of airconditioning;
- Storingen door accessoires die niet zijn toegelaten zijn door de fabrikant;
- Schadegevallen door gelijk welke externe oorzaak zoals bijvoorbeeld – zonder hiertoe beperkt te zijn – een algemene stroompanne, een stroompiek, een

impact, een brand, een overstrooming, een blikseminslag, een diefstal of een ontploffing;

- Problemen met het openbaar elektriciteitsnetwerk, de teller inbegrepen; Elektrische installatie die niet voldoet aan de toepasselijke technische en/of reglementaire normen;
- De interventies ingevolge werken die werden uitgevoerd in het Interventieadres met als doel de Elektrische Installatie te doen voldoen aan de wettelijke vereisten of om de elektriciteit te herstellen indien deze onderbroken werd door voormelde werken;
- Interventies met als doel de elektriciteit af te sluiten ingevolge niet-betaling van de elektriciteitsfactuur;
- Werken waarvoor hoofdzekering dient te worden afgekoppeld;
- Gebreken en fouten die onder de waarborg van de installateur of de fabrikant vallen;
- Storing als een gevolg van herstellingen uitgevoerd door de Klant zelf of door een andere hersteller dan deze van Allianz Assistance;
- De kosten voortvloeiend uit werken uitgevoerd door een andere persoon dan de Hersteller die door Allianz Assistance werd gestuurd en de kosten gefactureerd door lokale of nationale diensten die werken gerealiseerd hebben in het kader van een spoedeisende interventie;
- De normaal voorzienbare schadelijke gevolgen van een opzettelijke foutieve daad of nalatigheid van een bewoner van het Interventieadres;
- De kosten van de interventie aan de installatie indien de hersteller van mening is dat de interventie de waarde ervan overschrijdt, zonder afbreuk te doen aan het recht op tussenkomst om de dringende situatie te stabiliseren.

5.3. Pechverhelping Gas

Pechverhelping Gas dekt volgende interventies bij storing van de Verwarmingsinstallatie (waardoor een aangename binnentemperatuur niet kan worden gegarandeerd - richtlijn: 18°-24°C - of waardoor er geen warm water beschikbaar is in de badkamer) of lekkage in een centrale verwarmingsbuis,

Storing aan Verwarmingsinstallatie

- vaststellen van de oorzaak van de storing en bepalen van de herstellingsmethode,
- heropstarten van de Verwarmingsinstallatie indien mogelijk,

Lekkende centrale verwarmingsleiding

- aflaten van water,
- dichtdraaien van kraan,
- tijdelijk dichten lek indien het lek zich bevindt op een bereikbare plaats.

Als uit de telefonische diagnose blijkt dat de tussenkomst van een Hersteller nodig is, zal Allianz Assistance een dergelijke tussenkomst organiseren. Allianz Assistance stuurt binnen de 24 uur na de oproep of volgens de afspraak met de Klant een Hersteller naar het Interventieadres.

De tussenkomst is beperkt tot maximum 250 EUR, incl. BTW per schadegeval en omvat:

- Transport van de Hersteller naar het Interventieadres;
- De werken van de Hersteller,

Er zal geen enkele franchise aan de Klant worden gefactureerd.

Er is maximum één interventie per contractjaar per LUMINUS-klantnummer gedekt.

Uitsluitingen:

- Onzichtbaar lek in de buis na de ketel waarvoor een lekzoeker moet komen;
- Definitieve herstelling van Verwarmingsinstallatie;

- Wisselstukken;
- Storingen door accessoires die niet zijn toegelaten zijn door de fabrikant;
- Pannes of storingen in de Verwarmingsinstallatie ingevolge het afbreken, weghalen en demonteren van de Verwarmingsinstallatie (ventilatie, afstelling, elektrische voeding, enz.);
- Pannes of storingen te wijten aan vorst, het gebruik van vervuild water of gas, vervuilde lucht (overvloed aan stof, giftige lucht, enz.);
- Interventies met het oog op het afsluiten van de gastoevoer ingevolge de niet-betaling van de gasfactuur;
- Problemen met het voorzieningsnet, de teller inbegrepen;
- Gebrek aan onderhoud van de installatie conform de toepasselijke wetgeving en de fabrikant;
- Gebreken of fouten die onder de waarborg van de installateur of de fabrikant vallen;
- Verwarmingsinstallatie die tot collectief gebruik dient (voor andere personen dan de Klant en Gezinsleden);
- Storing als een gevolg van herstellingen uitgevoerd door de Klant zelf of door een andere hersteller dan deze van Allianz Assistance;
- De kosten voortvloeiend uit werken uitgevoerd door een andere persoon dan de Hersteller die door Allianz Assistance werd gestuurd en de kosten gefactureerd door lokale of nationale diensten die werken gerealiseerd hebben in het kader van een spoedeisende interventie;
- De normaal voorzienbare schadelijke gevolgen van een opzettelijke foutieve daad of nalatigheid van een bewoner van het Interventieadres;
- De kosten van de interventie aan de Verwarmingsinstallatie of apparaat indien de hersteller van mening is dat de interventie de waarde ervan overschrijdt, zonder afbreuk te doen aan het recht op tussenkomst om de dringende situatie te stabiliseren;
- De schade die rechtstreeks of onrechtstreeks wordt veroorzaakt door vervuiling.

5.4. Energiefactuur garantie:

Voor de Energiefactuur garantie adviseren we de Relevante Klant, indien zij/hij vragen heeft, om contact op te nemen met Allianz Assistance en zo meer informatie te krijgen over de benodigde bewijsdocumenten en toelichting over de Energiefactuur garantie.

Algemeen gelden de hieronder verwoorde bepalingen voor de Energiefactuur garantie: Allianz Assistance betaalt, binnen de hierna omschreven voorwaarden en gedurende maximaal 3 maanden, een aantal lopende energiefacturen van terug wanneer de Relevante Klant getroffen wordt door onvrijwillig inkomensverlies veroorzaakt door onvrijwillige werkloosheid of tijdelijke en/of blijvende volledige invaliditeit.

5.4.1. Begripsomschrijvingen Energiefactuur garantie

5.4.1.1. Datum van de onvrijwillige werkloosheid: De datum van de onvrijwillige werkloosheid is de datum opgenomen in de ontslagbrief.

5.4.1.2. Ongeval: Is een gebeurtenis die het gevolg is van een plotselinge en toevallige werking van een uitwendige oorzaak, onafhankelijk van het organisme van het slachtoffer en die een lichamelijk letsel tot rechtstreeks gevolg heeft.

5.4.1.3. Contractjaar: Periode die initieel loopt vanaf de aanvangsdatum tot de eerste jaarlijkse vervalddag en daarna van de jaarlijkse vervalddag tot de volgende jaarlijkse vervalddag.

5.4.1.4. Onvrijwillige Werkloosheid: Het onvrijwillig en volledig verlies van een bezoldigde beroepsactiviteit ten gevolge van een ontslag in het

kader van een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur. De datum van verlies van de arbeidsovereenkomst, wordt geacht de datum van de ontslagbrief te zijn.

5.4.1.5. Invaliditeit: de tijdelijke en/of blijvende, volledige invaliditeit als gevolg waarvan, waarvan het percentage invaliditeit minimaal 66% en maximaal 100% bedraagt. De blijvende of tijdelijke vermindering van de arbeidsgeschiktheid wordt door het ziekenfonds vastgesteld.

5.4.2. Relevante Klant

De Relevante Klant die in aanmerking komt voor de prestaties beschreven in deze algemene voorwaarden is de volgende omschreven natuurlijke persoon:

- De contractant van het energieleveringscontract - Enkel geldig voor voorschotfacturen zoals besproken onder Art.3, op naam van de Relevante Klant, niet voor Gezinsleden of personen die op zelfde adres gedomicilieerd zijn;
- Gedurende de laatste 12 maanden ononderbroken jaren tijdig alle hen voorgelegde facturen hebben betaald; en
- Voltijds werkzaam was als werknemer.

5.4.3. De waarborgen

5.4.3.1 Voorwerp van de waarborg Gedeeltelijke terugbetaling van het voorschot vanaf de 4de maand waarin inkomensverlies optreedt en de drie (3) daaropvolgende maandelijkse voorschotten, zolang er inkomensverlies heerst. De voorschotfacturen hebben betrekking tot een energieovereenkomst van elektriciteit en/of aardgas tussen Relevante Klant en Luminus.

In het geval de Relevante Klant onvrijwillig werkloos of tijdelijk en/of blijvend volledig invalide wordt, betaalt Allianz Assistance de energiefacturen van maximaal 3 opeenvolgende maanden terug met een maximum van 75 EUR per maand wat is berekend op de voorschotfactuur, aan de Relevante Klant zolang er onvrijwillig inkomensverlies is, te rekenen vanaf het verstrijken van de wachttijd van 3 maanden die start op de aanvangsdatum van de onvrijwillige werkloosheid of de tijdelijke of blijvende volledige invaliditeit. De terugbetaling op de voorschotfactuur zal eenmalig en na afloop van de gedekte vier (4) maanden gebeuren.

Een volgende onvrijwillige werkloosheid of tijdelijke en/of blijvende volledige invaliditeit bij de Relevante Klant kan slechts aanleiding geven tot een nieuwe tegemoetkoming nadat een periode van 24 maanden (2 jaar) zonder werkloosheid of tijdelijke en/of blijvende volledige invaliditeit is verstreken sinds de betaling van de laatste tegemoetkoming op basis van deze waarborg.

5.4.3.2. Samenloop van de waarborgen

Indien er een samenloop is tussen de waarborgen, zal de tegemoetkoming slechts éénmaal worden uitgekeerd.

5.4.4. Verplichtingen

De prestaties worden aan de Relevante Klant betaald, op het rekeningnummer waarmee de voorschotten werden betaald (bij de onderschrijving of later via een wijziging) mits er tot 12 maanden voor indiening van het verzoek van de Relevante Klant geen openstaande rekeningen gekend zijn bij voor de Relevante Klant, de laatste 2 maanden buiten beschouwing gelaten.

De prestaties worden uitgekeerd nadat de volgende documenten werden ontvangen en verwerkt:

- voor de waarborg "onvrijwillige werkloosheid":
 - het aangifteformulier "Werkloosheid" (website Allianz Assistance);

- o een kopie van het C4 formulier afgeleverd door de werkgever of elk ander bewijsstuk;
- o een attest opgemaakt door de RVA of door het organisme dat de werkloosheidsvergoeding betaalt, bevestigend dat de Relevante Klant voldoet aan de toelatings- en toekenningsvoorwaarden en met de vermelding van de datum van de eerste dag van vergoeding;
- o eventueel andere documenten die wij zouden vragen omdat ze voor ons noodzakelijk zijn voor de behandeling van het schadegeval;
- o het effectieve bewijs van de betaling van de werkloosheidsuitkeringen gedurende minstens 2 opeenvolgende maanden.
- voor de waarborg "volledige invaliditeit (blijvend of tijdelijk)":
 - o het aangifteformulier "invaliditeit" (website Allianz Assistance)
 - o een overzicht van de periodes van volledige invaliditeit van de laatste 2 jaar, te bekomen bij de mutualiteit;
 - o eventuele vragen om bijkomende inlichtingen elke wijziging in het bestaan, de duur en de graad van invaliditeit.

Maximale terugbetaling tot 75 € van de voorschotfactuur gedurende 3 opeenvolgende maanden.

5.4.5. Uitsluitingen

5.4.5.1. De personen die van een pensioen genieten;

5.4.5.2. De Gezinsleden van de Relevante Klant;

5.4.5.3. Van de waarborg bij Onvrijwillige werkloosheid

- De werkloosheid die als oorsprong heeft het aflopen van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde duur;
- Een ontslag omwille van een zware fout;
- Een ontslag op eigen initiatief;
- Een beëindiging van de arbeidsovereenkomst door een akkoord tussen partijen;
- Een pensioen, toetreding tot het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag of vervroegd pensioen;
- Een tijdelijke of economische werkloosheid;
- Een deeltijdse werkloosheid met of zonder inkomstengarantie-uitkering.

5.4.5.4. Van de waarborg bij Invaliditeit

- De invaliditeit die voortvloeit uit een zelfmoordpoging of vrijwillige deelname aan vechtpartijen, weddenschappen of uitdagingen;
- Een actieve deelname bij oproer, burgerlijke onlusten of collectieve gewelddaden met politieke, ideologische of sociale ondergrond, al dan niet gepaard gaand met opstand tegen de overheid of tegen eender welke gevestigde macht;
- Oorlog of burgeroorlog;
- De beoefening van volgende sporten en activiteiten, met inbegrip van de voorbereiding erop:
 - o Vliegsporten;
 - o Valschermspringen;
 - o Oversteken van gletsjers,
 - o Alpinisme, berg- en klimsporten, gedefinieerd als klim- of trektochten met gebruik van

- o touwen, met classificatie 7 (UIIA), 5.10a (EU), "Extreem" en hoger;
- o Speleologie;
- o Jacht;
- o Gevechts- of verdedigingssporten;
- o Onderwateractiviteiten;
- o Watersport op meer dan 2 zeemijlen van de kust;
- o Paardrijden en andere sporten en activiteiten waarbij jij een dier berijdt;
- o Bobsleeën en skeleton;
- Het deelnemen aan matches, wedstrijden, snelheidsproeven of koersen, met inbegrip van de voorbereiding erop;
- Opzettelijke daden of roekeloos gedrag die geen verantwoorde poging zijn voor het redden van personen in gevaar. Een opzettelijk daad of roekeloos gedrag is elke vrijwillige handeling of nalatigheid die, zonder geldige reden, voor de verzekerde de blootstelling aan een gevaar betekent, waarvan hij op de hoogte had moeten zijn;
- Onverantwoord rijgedrag;
- Het gebruik van geneesmiddelen, opwekkende of verdovende middelen niet overeenkomstig een medisch voorschrift;
- Alcoholisme, dronkenschap, alcoholintoxicatie of toxicomanie, alsook de aandoeningen die er het gevolg van zijn;
- Een vooraf bestaande aandoening;
- Plastische chirurgie en/of schoonheidsbehandelingen, behalve indien deze zijn medische oorzaak vindt in verinking of een ongeval.

5.5. Fietsbijstand

De dienst Fietsbijstand wordt verleend aan de Klant die op een onverwachte manier geïmmobiliseerd is of niet meer kan rijden in redelijke veilige omstandigheden ten gevolge van een incident door:

- een verkeersongeval;
- een plotse mechanische, elektrische of elektronische stoornis;
- een lekke band;
- een geval van vandalisme;
- een diefstal of poging tot diefstal;
- een verlies van sleutel van het hangslot en/of geblokkeerd hangslot (mits voorlegging, op verzoek, van een bewijs van identiteit en aankoop van de Fiets).

Wanneer bovenstaande gebeurtenis zich voordoet, stuurt Allianz Assistance een pechverhelpster ter plaats die uw Fiets rijklaar probeert te maken. Indien de Fiets niet ter plekke kan worden hersteld zullen de Klant en de Fiets getransporteerd worden naar een fietsenmaker in de buurt, het Interventieadres of de tijdelijke verblijfplaats.

Als de Fiets gestolen werd, neemt Allianz Assistance het transport van de Klant ten laste tot aan de plaats van vertrek. De Klant moet de diefstal melden aan de bevoegde instanties binnen de 24 uur na de oproep naar de alarmcentrale en een kopie van het proces verbaal (of de referentie ervan) moet aan Allianz Assistance worden overgemaakt.

De dienst Fietsbijstand Pechverhelping is geldig in België of tot 30 kilometer buiten de Belgische landsgrenzen, voor zover de Fiets zich bevindt op meer dan 1 kilometer van de vertrekplaats van de Klant (de wagen, het Interventieadres, de tijdelijke verblijfplaats...).

De Klant kan van deze dienst gebruikmaken voor maximum twee interventies per jaar per LUMINUS-klantnummer.

Beperkingen en uitsluitingen:

- Zelf georganiseerde transporten: de terugbetaling door Allianz Assistance is dan beperkt tot maximaal 150 EUR per Fiets;
- Pechverhelping kan niet geboden worden op plaatsen die niet vrij toegankelijk zijn voor de hulpverleners, dit ter beoordeling van Allianz Assistance;
- De kosten van onderdelen en wisselstukken en de herstellingskosten indien de Fiets niet ter plekke kan worden hersteld zijn uitgesloten, evenals gewone onderhoudskosten, onderhoudswerken en bestekkosten;
- Immobilisatie als een gevolg van herstellingen uitgevoerd door de Klant zelf of door een andere hersteller dan deze van Allianz Assistance;
- De kosten gefactureerd door lokale of nationale diensten die werken gerealiseerd hebben in het kader van een spoedeisende interventie.

5.6. Betaling door de Klant aan de Hersteller

De bedragen voor interventies die de drempels bepaald in artikelen 5.2 en 5.3 overschrijden, worden rechtstreeks door de Hersteller aangerekend en dienen door de Klant zelf te worden betaald aan de Hersteller. Hetzelfde geldt voor eventuele wisselstukken die moeten worden gebruikt en die in de artikelen 5.2, 5.3 en/of 5.5 eventueel worden uitgesloten.

6. ALGEMENE UITSLUITINGEN EN BEPERKINGEN:

- Alle vragen om bijstand voor alle schadegevallen die bestonden voor het verkregen recht op bijstand en dus van de betreffende waarborgen of, in geval van de fietsbijstand, op het ogenblik van het vertrek op reis.
- Alle omstandigheden die bekend of aanwezig waren op het ogenblik van de aanvang van de betreffende waarborg of, in geval van fietsbijstand, op het ogenblik van het vertrek op reis, waardoor het schadegeval redelijkerwijze te verwachten was.
- Schade ten gevolge van overmatig gebruik van geneesmiddelen, gebruik van drugs, verdovende of opwekkende middelen, dronkenschap of alcoholisme.
- Schadegevallen als een gevolg van staking, beslissing van de overheid, beperking van het vrije verkeer, radioactieve straling of het vrijwillig veronachtzamen van wettelijke of officiële bepalingen.
- Schadegevallen als een gevolg van oorlog, burgeroorlog, opstand, revolutie, terrorisme of oproer.
- Allianz Assistance kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor vertragingen of het niet nakomen van overeengekomen diensten indien deze vertragingen of de niet-uitvoering te wijten is aan overmacht (waaronder ook epidemieën en pandemieën, en de gevolgen daarvan).
- Elke schade ten gevolge van hulpverleningen, transporten, herstellingen of slepingen die met uw akkoord en onder uw controle worden uitgevoerd. Alleen de dienstverlener zelf is verantwoordelijk voor de schade ten gevolge van de door hem uitgevoerde prestaties.
- Elke storting of immobilisatie van goederen die voor professionelen doeleinden worden gebruikt.
- Alle kosten waarvan niet uitdrukkelijk in deze Algemene Voorwaarden is voorzien dat zij ten laste worden genomen.
- Indien na een eerdere dringende interventie via Allianz Assistance geen definitieve herstelling is doorgevoerd, kan Allianz Assistance een tweede tussenkomst voor dezelfde situatie weigeren.
- Faillissement en financieel onvermogen.
- Zelfmoordpoging en zelfmoord.
- Natuurrampen.
- Alle gevolgen van de in dit contract vermelde uitsluitingen.

7. SUBROGATIE

Allianz Assistance treedt voor het bedrag van de door haar uitbetaalde vergoedingen in uw rechten en rechtsvorderingen tegen derden. Indien door uw toedoen de indeplaatsstelling geen gevolg kan hebben kan Allianz Assistance van u de terugbetaling vorderen van de betaalde vergoedingen in de mate van het door Allianz Assistance geleden nadeel.

8. WIJZIGINGEN AAN HUIDIGE ALGEMENE VOORWAARDEN

LUMINUS mag wijzigingen aanbrengen aan huidige Algemene Voorwaarden en aan de bijstand voorzien in deze Algemene Voorwaarden via de procedure voorzien in artikel 11 van de algemene voorwaarden van uw Luminus Comfy+ leveringscontract.

9. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER EN DE RECHTEN VAN GEREgistREERDE PERSONEN:

Als verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens, verwerkt LUMINUS uw persoonsgegevens steeds in overeenstemming met de toepasselijke privacyregelgeving. LUMINUS verwerkt uw persoonsgegevens voor doeleinden en rechtsgronden beschreven in het privacybeleid zoals vermeld op de website www.luminus.be onder de rubriek "Disclaimer en Privacy Policy" (het Privacybeleid).

Voor meer informatie omtrent onze dataretentietermijn, en gegevensoverdracht van uw persoonsgegevens aan onze filialen en derden verwijst LUMINUS u naar het Privacybeleid. In het kader van Comfy+ Pechverhelping deelt LUMINUS uw gegevens met Allianz Assistance, die optreedt als verwerker in het kader van deze dienst.

U heeft het recht zich te verzetten tegen bepaalde verwerkingen vermeld in ons Privacybeleid (zoals bijvoorbeeld het verschaffen van informatie aan u voor promotiedoeleinden) door contact op te nemen met onze commerciële dienst.

U heeft een recht van inzage, mededeling, verbetering, wissing (vergetelheid) en gegevensoverdraagbaarheid alsook het recht beperking van de verwerking te verkrijgen in bepaalde gevallen beschreven in het Privacybeleid. Daartoe volstaat het contact op te nemen met de commerciële dienst van LUMINUS, vergezeld van een kopie van uw identiteitskaart.

10. UW VERPLICHTINGEN BIJ EEN SCHADEGEVAL

Zonder afbreuk te doen aan andere verplichtingen opgenomen in deze Algemene Voorwaarden, heeft u de volgende verplichtingen:

10.1. De communicatie van schadegevallen:
U dient onmiddellijk, en elk geval binnen de 7 kalenderdagen, Allianz Assistance te informeren over een schadegeval via de Luminus noodlijn en zich te schikken naar haar instructies.

10.2. Het verstrekken van nuttige inlichtingen:
Zonder verwijl, en in elk geval binnen de 30 dagen, dient u Allianz Assistance alle nuttige inlichtingen te verstrekken en op de vragen te antwoorden die u worden gesteld om de omstandigheden en de omvang van de schade te kunnen vaststellen.

10.3. De gevolgen van schadegevallen beperken:
U dient alle redelijke maatregelen te nemen om de gevolgen van een schadegeval te beperken.

10.4. Andere verzekeringen:

Indien u geniet van andere verzekeringen voor hetzelfde risico moet u Allianz Assistance de waarborgen en de identiteit van deze verzekeraars meedelen.

10.5. Sancties in geval van niet-nakoming van uw verplichtingen:

Indien u één van uw verplichtingen niet nakomt en er hierdoor een nadeel ontstaat voor LUMINUS of Allianz Assistance kan deze haar prestatie verminderen met het door haar geleden nadeel. Het met bedrieglijk opzet niet nakomen van uw verplichtingen geeft steeds aanleiding tot het verlies van alle rechten op alle prestaties.

11. CORRESPONDENTIE EN COMMUNICATIE

Elke kennisgeving in verband met de dienst Comfy+ Pechverhelping en huidige Algemene Voorwaarden dient te geschieden aan Allianz Assistance, gevestigd in België, namelijk Koning Albert II-laan 32 te 1000 Brussel - welcome.be@allianz.com

De voor u bestemde schriftelijke berichten worden geldig verzonden naar het Interventieadres of het adres dat u Allianz Assistance meedeelt.

12. RECHTSREGELS – RECHTSMACHT

Het Belgisch recht is van toepassing op deze Algemene Voorwaarden.