

# BIJSTANDSVERZEKERING WONING PECHVERHELPING

## Document met informatie over verzekeringsproducten



Inter Partner Assistance NV - België - NBB n° 0487

Het doel van dit document is u een overzicht te geven van de belangrijkste voordelen en uitsluitingen met betrekking tot deze verzekering. Dit document werd niet gepersonaliseerd op basis van uw specifieke behoeften en de erin opgenomen informatie is niet exhaustief. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de precontractuele en contractuele voorwaarden voor dit verzekeringsproduct.

### Wat voor soort verzekering is het?

Luminus Home Assistance is een bijstandsverzekering die tot doel heeft om, mits de voorwaarden worden toegepast, de voorlopige en dringende herstelling te dekken van een plotse en onvoorzienbare schade die de verzekerde woning gevaarlijk of onveilig maakt, die leidt tot verdere schade aan de verzekerde woning en/of de verzekerde goederen die er deel van uitmaken, of die de verzekerde woning onbewoonbaar maakt



### Wat is verzekerd?

#### Verstrekking van niet-bindende informatie over de volgende diensten:

- ✓ Pechverhelping of kleine klusjes thuis, loodgieterswerk, timmerwerk, elektriciteit, tv- en hifi-apparatuur, domotica, alarm, tuinieren
- ✓ Alarmnummer voor dringende problemen bij u thuis

Dringende omstandigheden, in geval van onverwacht en ernstig van comfort:

#### In geval van onverwacht en ernstig verlies van comfort :

- ✓ AXA Assistance zal een hersteller sturen om de woning te stabiliseren of om een beschadigde vaste installatie in de woning te herstellen in geval van volgende omstandigheden :
  - De afwezigheid van stromend water in de woning of een deel ervan
  - De doorlaatbaarheid van het huis voor wind of water
  - Geen water in de badkamer
  - Een onaangename lagere temperatuur (standaard tussen 18-24°C)
  - Gebrek aan licht in een of meer delen van het huis
  - Gebrek aan elektriciteit in het huis of een deel ervan, indien niet te wijten aan een algemene storing
  - Gebrek aan stroom in de koelkast en diepvriezer of andere apparaten die voedsel bewaren
  - Verstopte toiletten, indien niet te wijten aan een overvolle septische tank.
  - Een probleem met de zonnepanelen of de warmtepomp

#### Onbewoonbare woning of aanzienlijke schade aan de woning, organiseert en betaalt AXA Assistance :

- ✓ Reservering van een hotelkamer voor twee nachten. Max. bedrag 200€ ;
- ✓ Vervoer naar het hotel indien de verzekerde niet in staat is zich naar het hotel te begeven;
- ✓ Zorg voor kinderen onder de 18 jaar die in een onbewoonbaar gebouw wonen. Maximumbedrag: 150€;
- ✓ Huisvesting voor huisdieren van de verzekeringnemer. Max. bedrag €125;
- ✓ Bewakingskosten als het huis bewaakt moet worden. Max. duur 48 uur ;
- ✓ De overbrenging van de meubelen naar een opslagplaats in België met terbeschikkingstelling van een bedrijfsvoertuig en betaling van de transportkosten. Maximumbedrag: 250€;



### Wat is niet verzekerd?

#### Dringende omstandigheden:

- ✗ De kosten die de verzekeringnemer heeft gemaakt voor interventies die niet door een hersteller werden uitgevoerd;
  - ✗ De reiskosten van de Hersteller indien de Verzekerde Woning niet bereikbaar was op het overeengekomen tijdstip; deze kosten zullen door IPA aan de Verzekeringnemer in rekening worden gebracht
  - ✗ De kosten van een Vaste Installatie, indien de Reparateur van oordeel is dat de tussenkomst de waarde ervan overschrijdt, onverminderd het recht om tussen te komen om een Noodsituatie te stabiliseren;
- #### Voor alle garanties:
- ✗ Kosten ten gevolge van normale veroudering, slijtage of kwaliteitsvermindering;
  - ✗ Kosten van decoratieve aard ;
  - ✗ Gebeurtenissen ten gevolge van oorlog, algemene mobilisatie, vordering van personen of materiaal door de overheid, terroristische daden, sabotage of arbeidsconflicten;
  - ✗ Kosten die voortvloeien uit een probleem dat bekend was vóór de ondertekening van het contract;
  - ✗ Gegarandeerde prestaties die niet kunnen worden verleend wegens overmacht of een besluit van de overheid



### Zijn er dekkingsbeperkingen?

#### Dringende omstandigheden:

- ! De interventies bestaan niet uit het uitvoeren van permanente herstellings- of onderhoudswerken in de verzekerde woning of de vaste installaties daarin;
- ! Een interventie zal worden uitgevoerd op voorwaarde dat
  - Dit technisch mogelijk is;
  - De klimatologische omstandigheden dit toe laten;
  - De verzekeringnemer toegang geeft tot de verzekerde woning;
  - De situatie veilig genoeg is
- ! De tussenkomst is beperkt tot 400€ per tussenkomst in de verzekerde Woning. Dit bedrag omvat :
  - Vervoer
  - Werkuren
  - Onderdelen. Max. bedrag 50€;
  - BTW

- ✓ Verhuiskosten indien de woning meer dan 30 dagen na het ontstaan van de schade nog steeds onbewoonbaar is. Maximumbedrag: 250€;
- ✓ Terbeschikkingstelling van een trein- of vliegtuigticket indien de aanwezigheid van de verzekeringnemer in de onbewoonbare woning onontbeerlijk is.

**Als een tijdelijke reparatie binnen 24 uur niet mogelijk is, in geval van panne aan een elektrische installatie, AXA Assistance :**

- ✓ Hetzij zorgt voor een alternatieve verwarmingsbron voor max 5 dagen
- ✓ Hetzij voorziet in hotelaccommodatie voor maximaal 2 nachten, tot een maximum van 200 euro voor alle inwoners
- ✓ Komt tussenbeide bij beschadiging van levensmiddelen in de koelkast. Maximumbedrag: 125€.

In geval van een defecte centrale verwarming, AXA Assistance :

- ✓ Biedt hotelaccommodatie voor maximaal 2 nachten, tot een maximum van 200 euro voor alle inwoners;
- ✓ Zal alles in het werk stellen om voor een alternatieve verwarmingsbron te zorgen. Duur max. 5 dagen.

In geval van een defecte warmwaterinstallatie, AXA Assistance :

- ✓ Biedt accommodatie in een hotel. Max. duur 2 nachten en max. bedrag 200€.



## Waar ben ik gedekt?

- De bijstand wordt verleend voor een in België gelegen verzekerde woning



## Wat zijn mijn verplichtingen?

- Bij het sluiten van de overeenkomst: een nauwkeurige opgave doen van alle omstandigheden die u bekend zijn en die u redelijkerwijs moet beschouwen als elementen voor de beoordeling van het risico voor ons.
- Tijdens de looptijd van het contract: elke nieuwe omstandigheid of wijziging van omstandigheid melden die kan leiden tot een aanzienlijke en blijvende toename van het risico dat het verzekerde voorval zich voordoet. In geval van verhuizing moet de verzekeringnemer het adres van het verzekerde Woonhuis aan Luminus meedelen.
- In geval van een vordering :
  - de schade te melden via e-mail : [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com)
  - Via briefwisseling:

Luminus Woning Pechverhelping (Pro)  
C/O Inter Partner Assistance  
Regentlaan 7  
1000 BRUSSEL

- De klacht zal zo snel mogelijk worden onderzocht door de Kwaliteitsdienst van Inter Partner Assistance en dit binnen de volgende termijnen:
- Binnen de 3 werkdagen volgt een ontvangstmelding van de klacht met een korte uitleg over het verdere verloop van de procedure, tenzij een antwoord ten gronde binnen de week wordt gegeven;
- Binnen de 5 dagen wordt er een definitief antwoord verstuurd aan de Verzekeringnemer, met uitzondering voor complexe klachten, deze worden binnen de maand afgehandeld.
- Indien dit niet mogelijk is, wordt het probleem minstens geanalyseerd en de niet-naleving van deze termijn wordt gemotiveerd, met een indicatie binnen de maand, van de termijn waarbinnen een definitief antwoord mag worden verwacht.



## Wanneer en hoe moet ik betalen?

U moet de premie betalen wanneer u de uitnodiging tot betaling ontvangt. De premie is een opeisbare schuld.



## Wanneer begint en eindigt de dekking?

De duur, de jaarlijkse vervalddag en de begindatum van de verzekering worden vermeld in de bijzondere voorwaarden. De overeenkomst met een duurtijd van een jaar wordt stilzwijgend verlengd behalve als een van de partijen de overeenkomst opzegt.



## Hoe kan ik mijn contract opzeggen?

De verzekeringnemer kan de overeenkomst opzeggen bij aangetekende brief, bij deurwaardersexploot of door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs:

- na elke vordering, uiterlijk één maand na de betaling van de schadevergoeding of na de kennisgeving van de weigering van tussenkomst.
- binnen 30 dagen na ontvangst van het ondertekende exemplaar van de bijzondere voorwaarden indien de overeenkomst onder dezelfde voorwaarden wordt gesloten voor een periode van meer dan 30 dagen
- in geval van wijziging van de verzekeringsvoorwaarden en/of het tarief, de verzekeringnemer van deze wijziging in kennis wordt gesteld en het recht heeft om de overeenkomst binnen drie maanden na de datum van deze kennisgeving op dezelfde wijze op te zeggen.
- Ten minste 2 maanden voor de jaarlijkse vervalddag van het contract.
- Na het verstrijken van een termijn van 1 jaar na de aanvang van het verzekeringscontract, kan het verzekeringscontract op ieder moment worden opgezegd mits een opzegtermijn van 2 maanden.

Als consument heeft de verzekeringnemer het recht om deze overeenkomst op te zeggen, zonder betaling van een boete en zonder opgave van redenen, binnen een herroepingstermijn die 14 dagen na de datum van sluiting van de overeenkomst verstrijkt.