



Le but de ce document est de vous donner une synthèse des principales garanties et exclusions relatives à cette assurance. Ce document n'a pas été personnalisé en fonction de vos besoins spécifiques et les informations qu'il contient ne sont pas exhaustives. Pour toutes informations complémentaires, consultez les conditions précontractuelles et contractuelles concernant ce produit d'assurance.

## De quel type d'assurance s'agit-il ?

Luminus Assistance Habitation est une assurance d'assistance ayant pour but de couvrir, sous réserve de l'application des conditions la réparation provisoire et urgente d'un sinistre soudain et imprévisible qui rend l'habitation assurée dangereuse ou peu sûre, entraîne la poursuite des dégradations de l'habitation assurée et/ou des biens assurés en faisant partie, ou qui rend l'habitation assurée inhabitable.



### Qu'est ce qui est assuré ?

#### Fourniture d'informations sans engagement concernant les services suivants :

- ✓ Services de dépannage ou de petits travaux à domicile, plomberie, menuiserie, électricité, appareils TV et hi-fi, domotique, alarme, jardinage
- ✓ Numéro d'urgence en cas de problème urgent à votre habitation

#### Circonstances urgentes, à la suite d'une perte de confort inopinée et grave :

- ✓ AXA Assistance enverra un réparateur en vue de stabiliser l'Habitation ou de réparer une Installation Fixe endommagée se trouvant dans l'Habitation dans les circonstances suivantes :
  - L'absence d'eau courante dans l'habitation ou une partie de celle-ci
  - La perméabilité de la maison au vent ou à l'eau
  - Absence d'eau dans la salle de bain
  - Une température inférieure désagréable (norme entre 18-24°C)
  - Absence de lumière dans une ou plusieurs parties de la maison
  - Absence d'électricité dans l'habitation ou une partie de celle-ci, si cela n'est pas dû à une panne générale
  - Absence d'alimentation électrique du frigo et du congélateur ou d'autres appareils qui permettent de conserver des denrées alimentaires
  - Sanitaire bouché, si cela n'est pas dû à une fosse septique trop pleine.
  - Un problème au panneaux solaires ou à la pompe à chaleur

#### Logement inhabitable ou dégâts importants à l'Habitation, AXA Assistance organise en prend en charge :

- ✓ La réservation d'une chambre d'hôtel pour deux nuits. Montant max. 200€ ;
- ✓ Transport vers l'hôtel si l'assuré n'est pas en mesure de se déplacer jusque-là ;
- ✓ La garde des enfants âgés de moins de 18 ans domiciliés dans bâtiment inhabitable. Montant max. 150€ ;
- ✓ L'hébergement des animaux de compagnie appartenant au preneur d'assurance. Montant max. 125€ ;
- ✓ Les frais de garde si l'habitation doit être surveillée. Durée max. 48 heures ;
- ✓ Le transfert du mobilier vers un dépôt en Belgique avec mise à disposition d'un véhicule utilitaire et prise en charge des frais de transport. Montant max. 250€ ;



### Qu'est ce qui n'est pas assuré ?

#### Circonstances urgentes :

- ✗ Les frais exposés par le preneur d'assurance pour les interventions qui n'ont pas été effectuées par un réparateur ;
  - ✗ Les frais de déplacement du Réparateur si l'Habitation Assurée n'était pas accessible au moment convenu ; ces frais seront facturés par IPA au Preneur d'Assurance
  - ✗ Les frais à une Installation Fixe, si le Réparateur est d'avis que l'intervention en dépasse la valeur, sans préjudice du droit d'intervention pour stabiliser une situation Urgente ;
- #### Pour toutes les garanties :
- ✗ Les frais découlant de phénomènes normaux de vieillissement, d'usure ou de détérioration ;
  - ✗ Les frais de nature décorative ;
  - ✗ Les événements découlant d'une guerre, d'une mobilisation générale, d'une réquisition de personnes ou de matériel par les autorités, d'actes de terrorisme ou de sabotage ou de conflits sociaux ;
  - ✗ Les frais découlant d'un problème qui était connu avant la signature du contrat ;
  - ✗ Les prestations garanties qui ne peuvent être prestées suite à un cas de force majeure ou à une décision des pouvoirs publics



### Y a-t-il des restrictions de couvertures ?

#### Circonstances urgentes :

- ! Les interventions ne consistent pas à réaliser des réparations définitives ou des travaux d'entretien dans l'Habitation assurée ou à des installations fixes s'y trouvant ;
- ! Une intervention sera effectuée à condition que
  - Cela soit techniquement possible ;
  - Les conditions climatologiques le permettent ;
  - Le preneur d'assurance permette l'accès à l'Habitation assurée ;
  - La situation est suffisamment sûre
- ! L'intervention est limitée à 400€ par intervention dans l'Habitation assurée. Ce montant comprend :
  - Le transport
  - La main d'œuvre ;
  - Les pièces de rechange. Montant max. 50€ ;
  - La TVA

- ✓ Les frais de déménagement si l'habitation est toujours inhabitable au-delà de 30 jours après la survenance du sinistre. Montant max. 250€ ;
- ✓ Mise à disposition d'un billet de train ou d'avion si la présence du preneur d'assurance dans le logement inhabitable est indispensable.

**Si une réparation provisoire est impossible dans les 24h, en cas de panne d'installation électrique, AXA Assistance :**

- ✓ Soit fournit d'une source de chauffage alternative pour max 5 jours
- ✓ Soit fournit un hébergement dans un hôtel pour une durée de max. 2 nuits, à concurrence de 200€ pour tous les résidents
- ✓ Intervient pour les dégâts occasionnés aux denrées alimentaires se trouvant le frigo. Montant max. 125€

En cas d'installation de chauffage central défectueuse, AXA Assistance :

- ✓ Fournit un hébergement dans un hôtel pour une durée de max. 2 nuits, à concurrence de 200€ pour tous les résidents ;
- ✓ Mettra tout en œuvre pour mettre à disposition une source de chauffage alternative. Durée max. 5 jours.

En cas d'installation d'eau chaude défectueuse, AXA Assistance :

- ✓ Fournit un hébergement dans un hôtel. Durée max. 2 nuits et montant max. 200€



## Où suis-je couvert(e)?

- Le service d'assistance est presté pour une habitation assurée située en Belgique



## Quelles sont mes obligations?

- A la **conclusion du contrat** : déclarer exactement toutes les circonstances qui vous sont connues et que vous devez raisonnablement considérer comme constituant pour nous des éléments d'appréciation du risque.
- En **cours de contrat** : déclarer toute circonstance nouvelle ou modification de circonstance susceptible d'entraîner une aggravation sensible et durable de risque de survenance de l'évènement assuré. En cas de déménagement, le Preneur d'assurance doit communiquer à Luminus l'adresse de l'Habitation assurée.
- En **cas de sinistre** :
  - signaler les dégâts par e-mail : [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com)
  - par correspondance :  
Luminus Dépannage à domicile (Pro)  
C/O Inter Partner Assistance  
Avenue de la Régence 7  
1000 BRUXELLES
- La plainte sera examinée le plus rapidement possible par le Service Qualité d'Inter Partner Assistance et dans les délais suivants :
  - Dans les 3 jours ouvrables, un accusé de réception de la plainte avec une brève explication de la suite de la procédure suivra, à moins qu'une réponse sur le fond ne soit donnée dans la semaine ;
  - Une réponse définitive sera envoyée au preneur d'assurance dans les 5 jours, sauf pour les plaintes complexes, qui seront traitées dans un délai d'un mois.
  - Si cela n'est pas possible, le problème sera au moins analysé et la non-conformité sera justifiée, avec une indication, dans le mois, du délai dans lequel une réponse finale peut être attendue.



## Quand et comment effectuer les paiements?

Vous devez payer la prime au moment où vous recevez l'invitation de payer. La prime est une dette quérable.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin?

La durée, la date d'échéance annuelle et la date de début de l'assurance sont mentionnées dans les conditions particulières. Le contrat d'une durée d'un an est reconduit tacitement sauf si l'une des parties résilie le contrat.



## Comment puis-je résilier mon contrat?

Le preneur d'assurance peut résilier le contrat par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre accusé de réception:

- après chaque déclaration de sinistre, au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou après la notification du refus d'intervention.
- dans les 30 jours suivant la réception de l'exemplaire signé des conditions particulières si l'accord est conclu pour une période de plus de 30 jours selon les mêmes modalités.
- en cas de modification des conditions d'assurance et/ou du taux, le preneur d'assurance est informé de cette modification a le droit de résilier son contrat dans les trois mois suivant la date de cette notification selon les mêmes modalités
- Au moins 2 mois avant la date d'échéance annuelle du contrat.
- Après l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de début du contrat d'assurance, le contrat peut être résilié à tout moment moyennant un délai de résiliation de 2 mois.

En tant que consommateur, le preneur d'assurance a le droit de mettre fin au présent contrat, sans paiement d'une pénalité et sans indication de motif, et ce dans un délai de rétractation qui expire 14 jours après la date de conclusion du Contrat.