



VOORWAARDEN DIENST LUMINUS FIETSBIJSTAND

Luminus biedt aan Klanten de dienst Luminus Fietsbijstand aan onder de voorwaarden zoals hieronder vermeld.

Voor de uitvoering van deze dienst Luminus Fietsbijstand doet Luminus een beroep op Axa Assistance.

Artikel 1. Definities

Axa Assistance: Inter Partner Assistance NV, door de NBB erkende verzekeringsmaatschappij onder het codenummer 0487, met maatschappelijke zetel in de Louizalaan 166, bus 1, 1050 Brussel – RPR Brussel – BE 0415.591.055.

Luminus: EDF LUMINUS NV, met maatschappelijke zetel te Markiesstraat 1, 1000 Brussel – RPR Brussel – BE 0471.811.661.

Klant: Elke klant van EDF Luminus die een energiecontract bij Luminus van het type "Ecofix" afgesloten heeft dat nog in voege is. Luminus heeft het recht om het type van energiecontract dat recht geeft op deze voorwaarden van tijd tot tijd aan te passen.

Artikel 2. Voorwerp van de dienst Luminus Fietsbijstand

2.1. Fietsbijstand

De Klant kan 24u op 24, 7 dagen op 7, genieten van de hierna vermelde diensten van Luminus Fietsbijstand door te bellen naar het nummer 078/15 55 72 (NL) en 078/15 55 74 (FR).

Opdat Axa Assistance deze diensten zo optimaal mogelijk kan organiseren, dient de Klant of een familielid haar te contacteren voor elke interventie en geen bijstandskosten te maken zonder haar goedkeuring, behalve in geval van overmacht.

Iedere beslissing met betrekking tot de dienst Luminus Fietsbijstand wordt met de Klant afgestemd. De Klant kan de aanbevelingen van Axa Assistance aanvaarden of weigeren.

Indien de Klant de aanbevelingen van Axa Assistance weigert of haar akkoord niet heeft gevraagd, is de interventie beperkt tot de kosten die Axa Assistance gemaakt zou hebben indien zij zelf de dienstverlening had georganiseerd.

2.2. Omvang van de diensten

2.2.1. Incident

De dienst Luminus 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 panne
- 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 of aankoop van de gedekte fiets).

De bijstandsdiensten worden verleend in België en binnen een regio van 30 kilometer buiten onze landsgrenzen, voor zover de volgende cumulatieve voorwaarden worden nageleefd:

- de fiets bevindt zich op een afstand van méér dan 1 kilometer van de vertrekplaats van de Klant (zijn woning, zijn verblijfplaats, zijn wagen, ...)
- de fiets bevindt zich op een weg die toegankelijk is voor een pechverhelpingswagen; indien dit niet het geval is, moet de Klant de fiets verplaatsen tot aan de eerste plaats die toegankelijk is voor de pechverhelpingswagen, anders kan de interventie geweigerd worden
- in de voorbije 12 maanden heeft de Klant nog geen tweemaal beroep gedaan op de Luminus Fietsbijstand.

2.2.2. Toepassingsgebied

De dienst Luminus Fietsbijstand dekt iedere fiets (mountainbike, fiets, driewieler, bakfiets, éénwieler, tandem, ligfiets, elektrische fiets <0,25kW), waarvan de aandrijfkracht geleidelijk aan vermindert en uiteindelijk wordt afgebroken wanneer het voertuig de maximumsnelheid van 25km/u heeft bereikt, of eerder als de bestuurder stopt met trappen.

2.2.3. Verleende prestaties

Verleende prestaties in geval van diefstal van de fiets:

Als de fiets gestolen wordt, neemt Axa Assistance het transport van de Klant ten laste tot aan de plaats van vertrek (zijn woning, zijn verblijfplaats, zijn wagen,...).

De Klant zal de diefstal moeten melden aan de bevoegde instanties binnen de 24 uur na het transport en een kopie van het proces verbaal (of de referte ervan) moet aan Axa Assistance worden overgemaakt.

Verleende prestaties bij ongeval, panne, lekke band, vandalisme of poging tot diefstal van de fiets, verlies van sleutel van het hangslot en/of geblokkeerd hangslot

Axa Assistance organiseert en neemt de interventie ten laste van een pechverhelpster op de plaats waar de fiets is geïmmobiliseerd ten gevolge van een incident of op de dichtstbijzijnde voor de pechverhelpingswagen toegankelijke plaats nabij de plaats van immobilisatie.

Wanneer de fiets niet opnieuw rijklaar kan worden gemaakt of als de redelijke veiligheidsvoorwaarden voor het uitvoeren van de pechverhelping op de plaats van de immobilisatie niet kunnen worden nageleefd, verzekert Axa Assistance het vervoer van deze fiets en van de Klant hetzij naar de hersteller van zijn keuze, hetzij tot aan de plaats van vertrek (zijn woonplaats, zijn verblijfplaats, zijn wagen,...)

In het geval Axa Assistance de fiets rechtstreeks naar de hersteller vervoert, neemt zij niet ten laste:

- het transport van de Klant tot aan zijn plaats van vertrek (zijn woonplaats, zijn verblijfplaats, zijn wagen, ...)
- de kosten van het bestek, demonteren, herstelling en onderhoud door de hersteller
- de prijs van de losse onderdelen.

Indien de Klant vergezeld is door familieleden, neemt Axa Assistance indien nodig, het transport van deze personen naar hun plaats van vertrek, ten laste.

2.2.4. Betalingsmodaliteiten indien de verleende prestaties niet werden georganiseerd via de dienst Luminus Fietsbijstand.

Indien de prestaties niet werden georganiseerd via de dienst Luminus Fietsbijstand, zal Axa Assistance de door de Klant gemaakte kosten ten laste nemen, op basis van een origineel bewijsstuk, ten belope van het bedrag dat zou betaald worden indien zij zelf deze dienstverlening had georganiseerd.

2.2.5. Overmacht

Axa Assistance is niet aansprakelijk voor het niet uitvoeren van de prestaties, nalatigheid of vertraging van de uitvoering, bij omstandigheden onafhankelijk van onze wil of in geval van manifestatie van overmacht, onder meer een oorlog of burgeroorlog, een volksopstand, een staking, represaillemaatregelen, beperking van de bewegingsvrijheid, radioactiviteit, een natuurramp, ...

2.2.6. Uitsluitingen

Axa Assistance verleent geen tussenkomst:

- wanneer de toepassingsvoorwaarden zoals vermeld in deze voorwaarden niet zijn vervuld;
- in geval van een incident ten gevolge van een natuurramp zoals overstroming, aardbeving, hagelbui, storm (of enig andere natuurramp);
- in geval van deelname aan wedstrijden in beroepsverband of trainingen met het oog op dergelijke wedstrijden;
- in geval van deelname, als amateur, aan georganiseerde tochten en wandelingen waarvoor de organisatoren van het evenement een technische bijstand voorzien. Als de technische bijstand van de organisator het probleem niet kan oplossen, kan de Klant een beroep doen op de dienst Luminus Fietsbijstand;
- in geval van opzettelijke, kwaadwillige en/of onwettige handelingen van de Klant, alsook in geval van inbeslagname van de fiets door de plaatselijke autoriteiten ten gevolge van deze daden;
- in geval van overmatig gebruik door de Klant van alcohol, medicijnen of verdovende middelen niet voorgeschreven door een arts, behalve als er geen enkel oorzakelijk verband bestaat met de gebeurtenis die geleid heeft tot het schadegeval;
- in geval van terugkerende panne van de fiets door een gebrek aan onderhoud;
- voor pannes ten gevolge van het gebruik van niet originele wisselstukken;

- voor incidenten die de Klant vrijwillig heeft veroorzaakt of die het gevolg zijn van een ongeval dat zich heeft voorgedaan naar aanleiding van een weddenschap of uitdaging;
- voor schade ingevolge een incident na een ruzie, agressie of een aanslag, waarvan de Klant de aanstoker of de uitlokker was;
- in geval van immobilisatie door een boete van welke aard ook;
- voor huurfietsen.

2.2.6. Engagements van de Klant

De Klant verbindt zich ertoe:

- op eerste verzoek van Axa Assistance alle originele bewijsstukken van de gemaakte uitgaven over te maken;
- de bewijzen te leveren van de feiten die recht geven op de uitkeringen wanneer Axa Assistance deze vraagt;

Zo niet mag Axa Assistance de Klant de terugbetaling vragen van de bedragen die zij voorgesloten heeft, ten belope van de schade die zij heeft geleden doordat hij zijn verbintenissen niet is nagekomen.

Artikel 3. Territoriale reikwijdte

De voorwaarden van de dienst Luminus Fietsbijstand zijn enkel toepasselijk in België en binnen een regio van 30 kilometer buiten onze landsgrenzen.

Artikel 4. Duur

De voorwaarden van de dienst Luminus Fietsbijstand voor de betreffende Klanten gaat in vanaf 1 oktober 2016 voor zolang als vermeld in de bijzondere voorwaarden van zijn energiecontract.

Artikel 5. Klanttevredenheid

In geval van een klacht met betrekking tot de dienstverlening, kan de Klant zich richten tot de Kwaliteitsdienst van AXA ASSISTANCE:

Via e-mail : customer.care.bnl@axa-assistance.com
Via briefwisseling: AXA ASSISTANCE
Customer Care
Louizalaan 166
1050 Brussel

De klacht zal zo snel mogelijk worden onderzocht door de Kwaliteitsdienst van AXA 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 definitief antwoord verstuurd aan de Klant, 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.

De Klant kan zich eventueel richten tot de Ombudsman van de Verzekeringen, (via gewone brief: Square de Meeûs 35, 1000 Brussel, via telefoon: 02 / 547 58 71; via fax: 02 / 547 59 75, via mail: info@ombudsman.as), zonder dat dit afbreuk doet aan de mogelijkheid van de verzekeringnemer om een gerechtelijke procedure in te stellen. De Ombudsman van de Verzekeringen en haar team onderzoeken verzekeringsgeschillen tussen de consument en de verzekeraar of de verzekeringstussenpersoon.

Artikel 6. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens

De persoonsgegevens m.b.t. de Klant die in het kader van deze voorwaarden aan EDF Luminus of aan Axa Assistance worden meegedeeld, worden, met het oog op het beheer van verzekeringen, het klantenbeheer, de bestrijding van fraude, het beheer van de betwistingen en het beheer van de geschillen, verwerkt door:

- EDF Luminus nv, Markiesstraat 1, 1000 Brussel.
- Inter Partner Assistance nv, Louizalaan 166, 1050 Brussel.

In geval van overdracht van persoonsgegevens, zoals hierboven voorzien, wordt de bescherming van de gegevens gewaarborgd door aangepaste contractuele bepalingen met de betreffende derde onderneming.

De persoonsgegevens betreffende een Klant omvatten, onder meer, de gegevens met betrekking tot zijn identiteit en zijn woonplaats.

De persoonsgegevens die aan Axa Assistance worden meegedeeld bij de overhandiging of het versturen aan Axa Assistance – door de Klant, zijn eventuele lasthebber of een derde – van een ingevuld formulier of document, of van een opdracht of verzoek, welke ook de gegevensdrager ervan is (bv. per briefwisseling, fax, elektronische communicatie, ...) of op een andere manier worden verwerkt in naleving van de Wet van 8 december 1992 met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens en haar uitvoeringsbesluiten.

Deze persoonsgegevens kunnen door Axa Assistance worden doorgegeven aan de dienstverleners en verwerkers waarop zij beroep doet, zowel binnen als buiten de Europese Economische Ruimte, evenals aan de andere ondernemingen van de groep waarvan Axa Assistance deel uitmaakt. Met het oog op het aanbieden van de meest geschikte diensten kunnen deze persoonsgegevens eveneens worden meegedeeld aan de andere vennootschappen van de groep waar de verantwoordelijke voor de verwerking deel van uitmaakt, zowel binnen als buiten de Europese Economische Ruimte.

In geval van overdracht van persoonsgegevens, zoals hierboven voorzien, worden administratieve, technische en veiligheidsmaatregelen genomen en in voorkomend geval aangepaste contractuele bepalingen met de betreffende derde onderneming gesloten om te verzekeren dat deze overdrachten van gegevens gebeuren in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving.

Elke persoon heeft toegang tot de gegevens die op hem betrekking hebben en die worden verwerkt, en mag, in voorkomend geval, de onjuiste gegevens laten verbeteren evenals de onwettig verwerkte gegevens laten schrappen. Hiervoor kan de Klant een schriftelijke aanvraag



richten per brief of per e-mail gericht aan AXA ASSISTANCE, Juridische Dienst – Data Privacy Officer, Louizalaan 166/1, 1050 Brussel, legal.bnl@axa-assistance.com.

Bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (Drukpersstraat 35, 1000 Brussel) wordt een openbaar register gehouden van de geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens. Indien de Klant bijkomende inlichtingen wenst over de wijze waarop Axa Assistance gegevens verwerkt, kan hij dit register raadplegen.

Geen enkele wettelijke bepaling houdt een verplichting in om te antwoorden op de door Axa Assistance gestelde vragen. Het niet-antwoorden op die vragen kan evenwel leiden tot, naargelang het geval, de onmogelijkheid of de weigering, door Axa Assistance, om een verrichting uit te voeren gevraagd door de Klant of door een derde in het voordeel van de Klant.

Artikel 7. Toepasselijk recht en geschillen

Deze voorwaarden worden beheerst door het Belgische recht.

Bij een geschil naar aanleiding van deze voorwaarden zijn alleen de rechtbanken van Brussel bevoegd.