

Onze tussenkomsten: voorwaarden en voorbeelden

1. DEFINITIES

Verzekerde: de natuurlijke persoon die in de Verzekerde Woning verblijft;

Verzekerde Woning: de woning aangeduid in de bijzondere voorwaarden van AXA Assistance. Indien de Verzekeringnemer verhuist, wordt Luminus Comfort Service overgedragen naar de nieuwe woning. De Verzekerde moet het adres van de nieuwe woning zo snel mogelijk melden aan Luminus;

Verzekerde schadegebeurtenis: de voorlopige herstelling van de omstandigheden die dringendheid verwachten en die gedekt zijn door de overeenkomst zoals hieronder beschreven.

Dringend of Dringendheid: een situatie waarbij plotselinge en onvoorziene schade (i) de Verzekerde Woning gevaarlijk of onveilig maakt, (ii) een risico op verdere beschadiging van de Verzekerde Woning en/of van de onroerende goederen die er deel van uitmaken met zich meebrengt, en/of (iii) de Verzekerde Woning onbewoonbaar maakt;

Hersteller: de dienstverlener die de bijstandsprestatie zal uitvoeren en die door AXA Assistance wordt aangeduid;

AXA Assistance: Inter Partner Assistance NV, lid van de groep AXA Assistance, verzekeraar, toegelaten door de BNB en FSMA onder nummer 0487, met maatschappelijke zetel te 1050 Brussel, België, Louizalaan 166, Bus 1, ondernemingsnummer 0415.591.055, RPR Brussel;

Luminus: een merk van EDF Luminus NV, verzekeringsagent, toegelaten door de FSMA onder het nummer 100309 A met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Markiesstraat 1, ondernemingsnummer 0471.811.661, RPR Brussel;

Luminus Comfort Service: het concept en de organisatie van de diensten die erop gericht zijn om de problemen beschreven in de Overeenkomst op te lossen aan de Verzekerde Woning door Herstellers en waartoe AXA Assistance zich verbindt;

Overeenkomst: de Overeenkomst tussen AXA Assistance en de Verzekeringnemer, die bestaat uit deze algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden van AXA Assistance;

Onbewoonbaarheid van de Verzekerde woning: De onbewoonbaarheid veronderstelt het overkomen van een schadegeval, zodanig dat bepaalde leefruimten (zoals keuken, slaapkamers en badkamer) onbruikbaar zijn geworden. We beschouwen een gebouw als onbewoonbaar vanaf het ogenblik dat, in het beschadigde gebouw geen noodzakelijke leefruimten (woonkamer, slaapkamer, badkamer, keuken) meer voor handen zijn die kunnen aangewend worden voor hetzelfde gebruik als dat van de beschadigde lokalen.

Verzekeringnemer : de fysieke persoon of de rechtspersoon die de Overeenkomst heeft afgesloten;

Vaste Installatie: een installatie die onroerend is door haar bestemming (bijvoorbeeld centrale verwarming, boiler, vaste radiatoren), met uitsluiting van huishoudapparaten (bijvoorbeeld koelkast, diepvries, oven, dampkap, fornuis, kookplaat), airconditioning, ventilatietoestellen, waterverzachters, mobiele radiatoren, alarminstallaties en domotica.

Ernstig en plots comfortverlies: alle situaties die leiden tot een plots en ernstig verlies aan basiscomfort bij de klant. Hieronder wordt verstaan het plotse ontbreken van: stromend water in heel de woning of een onderdeel ervan, wind- of waterdichtheid van het huis, warm water in de badkamer, een aangename binnentemperatuur (richtlijn: minimum tss 18° - 24°C), lichtvoorziening in één of meerdere onderdelen van het huis, elektriciteitsvoorziening in de woning of een onderdeel ervan indien dit niet te wijten is aan een algemene panne, elektriciteitsvoorziening van koelkast en diepvriezer of andere toestellen die instaan voor de bewaring van levensmiddelen, een sanitaire verstopping indien deze niet te wijten is aan een overvolle sceptische put.

2. DOEL EN OMVANG VAN DE VERZEKERINGSOVEREENKOMST

Deze Overeenkomst is een Overeenkomst ter dekking van de verzekerde schadegebeurtenissen beschreven onder art 1 zoals hierna beschreven.

AXA Assistance komt tussen in de kosten bij Dringende omstandigheden in geval van plots en ernstig comfortverlies of om schade aan derden te voorkomen of te beperken of om een Dringende en voorlopige herstelling uit te voeren aan de Verzekerde Woning of een Vaste Installatie op voorwaarde dat (i) dit technisch mogelijk is, (ii) de klimatologische omstandigheden dit toelaten en (iii) de Verzekeringnemer toegang verschaft tot de Verzekerde Woning. AXA Assistance stuurt dan een Hersteller naar de Verzekerde Woning. Deze is zo snel als mogelijk en uiterlijk binnen de 24 uur na de oproep zoals voorzien in artikel 5 of volgens de afspraak met de Verzekeringnemer ter plaatse.

De tussenkomst van AXA Assistance is beperkt tot maximum 400,00 EUR per tussenkomst aan de Verzekerde Woning. Deze tussenkomst van 400,00 EUR omvat (i) transport, (ii) uurloon, (iii) wisselstukken voor een totaal van 50,00 EUR en (iv) de BTW die door de Hersteller worden aangerekend.

AXA Assistance betaalt het bedrag van de tussenkomst rechtstreeks aan de Hersteller. De Verzekeringnemer hoeft dit bedrag niet voor te schieten.

De bedragen die de Hersteller aanreket boven 400,00 EUR dienen door de Verzekeringnemer zelf te worden betaald aan de Hersteller. De Verzekeringnemer dient aan de Hersteller de totale kost voor wisselstukken boven 50,00 EUR zelf te betalen, ook wanneer de tussenkomst minder dan 400,00 EUR bedraagt.

3. TERRITORIALITEIT

De bijstandsdienst wordt geleverd aan een Verzekerde Woning in België.

4. PREMIE

Luminus zal de premie aan de Verzekeringnemer factureren in naam en voor rekening van AXA Assistance. Deze facturatie zal gelijktijdig met de frequentie van de energiefacturen die Luminus aan de Verzekeringnemer richt, gebeuren. De maandelijkse premie wordt verhoudingsgewijs gefactureerd gerelateerd aan het aantal maanden waarop de energiefactuur betrekking heeft.

Indien de Verzekeringnemer geen energie afneemt van Luminus, zal de Verzekeringnemer één factuur voor de premie van het komende jaar ontvangen.

5. VOORWAARDEN BIJ DE TOEKENNING VAN DE BIJSTANDSPRESTATIES

De waarborg is slechts verkregen na de betaling van de eerste premie.

De Verzekeringnemer moet AXA Assistance op het ogenblik dat de feiten zich voordoen op de hoogte brengen. Hiertoe dient de Verzekeringnemer het telefoonnummer 078 / 150 059 van Luminus Comfort Service te bellen. Dit telefoonnummer van Luminus Comfort Service is bereikbaar 24 u/24 u, 7 dagen/7 dagen.

Een tussenkomst die niet werd aangevraagd op het ogenblik van de schadeveroorzakende feiten of die zonder akkoord van AXA Assistance georganiseerd werd, valt niet onder de waarborg.

6. GEWAARBORGDE BIJSTANDSPRESTATIES

6.1. Invoerlening

Wij verstrekken u op vrijblijvende basis gegevens over:

- Pechverhelpingsdiensten of klusjesdiensten die u kunnen helpen bij klusjes aan uw woning die niet gewaarborgd zijn door Comfort Service: herstellingen aan loodgieterij, schrijnwerkerij, elektriciteit, TV en Hifi toestellen, domotica, alarminstallaties, tuinieren, enz.
- Eventuele noodnummers bij een dringend probleem in verband met uw woning.

De kosten die verbonden zijn aan deze diensten worden niet door Luminus Comfort Service ten laste genomen. Onze interventie heeft als enig doel de verzekeringnemer te helpen indien er geen dekking is met één of meer nuttige telefoonnummers. Noch Luminus, noch AXA Assistance kunnen evenwel aansprakelijk gesteld worden voor de kwaliteit en de prijs van de interventies geleverd door de dienstverlener met wie de verzekeringnemer zelf contact heeft opgenomen.

6.2. Dringende depannage

De tussenkomst bestaat uit het sturen bij Dringende omstandigheden van een Hersteller om een ernstig en plots comfortverlies te verhelpen of de toestand van de Verzekerde Woning te stabiliseren of om een depannage uit te voeren aan een defecte of beschadigde Vaste Installatie in de Verzekerde Woning. De tussenkomst bestaat niet uit het uitvoeren van definitieve herstellingen of onderhoudswerken aan de Verzekerde Woning of aan de Vaste Installatie in de Verzekerde Woning. De tussenkomst zal enkel uitgevoerd worden door een Hersteller als de situatie voldoende veilig is en het technisch mogelijk is om te stabiliseren of te depanneren. Het is de Hersteller die beslist over de te nemen maatregelen in functie van de klimatologische omstandigheden, de technologische mogelijkheden en de beschikbare wisselstukken en materialen, en dit binnen de grenzen van deze overeenkomstvoorwaarden.

6.3. Woning onbewoonbaar of zware schade aan de woning in België

Indien de woning beschadigd en onbewoonbaar is ten gevolge van brand, explosie, implosie, waterschade, diefstal, poging tot diefstal, homejacking, vandalisme of glasbreuk, organiseert en betaalt Luminus Comfort Service:

- De reservering van de hotelkamer voor twee overnachtingen in een hotel, met een maximale tussenkomst van 200 EUR voor alle bewoners van de beschadigde woning. Luminus Comfort Service belast zich eveneens met het transport van de verzekeringnemer indien die niet in staat zou zijn zich met eigen middelen te verplaatsen van de beschadigde woning naar het hotel.
- De oppas van de kinderen van de verzekeringnemer van minder dan 18 jaar die gedomicilieerd zijn in de onbewoonbare woning, tot maximum 150 EUR

- Het onderbrengen van huisdieren die toebehoren aan de verzekeringsnemer en onbewoonbare tot maximum 125 EUR
- de bewakingskosten indien de onbewoonbare woonplaats in België bewaakt moet worden om de ter plaatse gebleven goederen tegen diefstal te beschermen voor maximum 48 uur
- Het overbrengen van de inboedel naar een opslagplaats in België. Luminus Comfort Service zorgt voor een bedrijfsvoertuig, type rijbewijs B, en neemt de transportkosten op zich teneinde het de verzekeringsnemer mogelijk te maken de in de onbewoonbare woning achtergebleven voorwerpen over te brengen naar een opslagplaats in België. De kosten hiervoor blijven beperkt tot 250 EUR.
- De verhuiskosten tot maximaal 250 EUR, indien de woning in België na een schadegeval niet binnen 30 dagen bewoonbaar is. In overleg met de verzekeringsnemer zorgt Luminus Comfort Service voor het verhuizen van de meubelen naar de nieuwe verblijfplaats in België. Alles moet echter verhuisd worden binnen 60 dagen nadat het schadegeval zich heeft voorgedaan.
- Indien de verzekeringsnemer moet terugkeren naar de onbewoonbare woning in België op het ogenblik van het optreden van de schade en indien zijn aanwezigheid onontbeerlijk blijkt, stelt Luminus Comfort Service hem één eerste klasse treinbiljet of één vliegtuigbiljet (economy class) ter beschikking, van de plaats waar hij verblijft naar de in België gelegen woning die het voorwerp van een schadegeval heeft uitgemaakt, en neemt de kosten hiervan ten laste. Luminus Comfort Service behoudt zich het recht voor de niet-gebruikte reisbiljetten terug te vorderen.

AXA Assistance zal de verzekeringsnemer een bewijs van schadeaanpak aan de brandverzekeraar of bij diefstal bewijs van aangifte aan politie opvragen. Alle bovenstaande bedragen zijn inclusief BTW.

6.4. Indien een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen de 24u

- Bij een defect aan de elektrische installatie na de meter die de woning onbewoonbaar maakt en een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen de 24 uur zal AXA Assistance alles in het werk stellen om de verzekerde te helpen met :
 - stroomgenerator te beschikking stellen voor max duur 5 dagen
 - of logies te verschaffen in een hotel met een max duur van 2 nachten een max van 200 euro voor alle bewoners
 - tussenkomen in de schade aan levensmiddelen in de koelkast of diepvries voor max 125 euro
- Indien de woning een defecte centrale verwarming heeft, de woning daardoor onbewoonbaar is en een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen de 24u:
 - vervangende warmtebron voor max 5 dagen
 - of logies te verschaffen in een hotel met een max duur van 2 nachten een max van 200 euro voor alle bewoners
- Indien de woning een defecte waterverwarmingsinstallatie heeft, de woning daardoor onbewoonbaar is en een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen de 24u:
 - logies te verschaffen in een hotel met een max duur van 2 nachten een max van 200 euro voor alle bewoners

7. UITSLUITINGEN

AXA Assistance komt niet tussen voor:

- de kosten die gemaakt werden door de Verzekeringnemer voor interventies die niet door een Hersteller werden uitgevoerd;
- de verplaatsingskosten van de Hersteller indien de Verzekerde Woning niet toegankelijk is op het afgesproken tijdstip; deze kosten zullen door AXA Assistance doorgefactureerd worden aan de Verzekeringnemer;
- de kosten ten gevolge van normale ouderdomsverschijnselen, slijtage of verwerking;
- de normaal voorzienbare schadelijke gevolgen van een daad of een nalaten door de bewoner van de Verzekerde Woning en diens opzettelijke fout;
- de kosten indien een duidelijk gebrek aan onderhoud van de Vaste Installatie of de Verzekerde Woning blijkt;
- de kosten bij een probleem dat gekend was voor het afsluiten van de Overeenkomst;
- de kosten van decoratieve aard;
- de kosten aan een Vaste 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;
- de kosten, indien aan de Verzekerde Woning wijzigingen werden aangebracht waardoor de vaststelling van de oorzaken of de raming van de interventie moeilijk of onmogelijk gemaakt wordt;
- de gebeurtenissen voortvloeiend uit een oorlog, een algemene mobilisatie, een opeising van mensen of materiaal door de overheid, terrorisme of sabotage, of sociale conflicten;
- de gevolgen van een aardbeving, een grondverschuiving, een overstroming of van elke andere natuurramp;
- de gewaarborgde prestaties die niet kunnen verleend worden door overmacht of een beslissing van overheidswege;
- de onderbreking of de uitschakeling van de gas-, elektriciteits- of watervoorziening te wijten aan het distributienet;
- de schade die rechtstreeks of onrechtstreeks wordt veroorzaakt door vervuiling;
- de schade die rechtstreeks of onrechtstreeks wordt veroorzaakt door of bestaat uit de verkeerde werking of een panne van een elektronisch circuit, een geïntegreerde schakeling, een microchip, een microprocessor, hardware, software, een computer, een telecommunicatietoestel of een soortgelijk systeem;
- alle kosten waarvan niet uitdrukkelijk in de Overeenkomst is voorzien dat zij ten laste worden genomen.

Indien bij een Verzekerde Woning na een Dringende interventie onder de Overeenkomst geen definitieve herstelling is doorgevoerd, kan AXA Assistance een tweede tussenkomst voor dezelfde situatie weigeren.

De Verzekeringnemer moet AXA Assistance op de hoogte brengen binnen de 24 uur nadat hij zelf kennis heeft genomen van het schadegeval zodat met de diensten van Luminus Comfort Service kan worden overlegd hoe de bijstand kan worden georganiseerd. Hiertoe dient de Verzekeringnemer het telefoonnummer 078 /150 059 van Luminus Comfort Service te bellen. Dit telefoonnummer van Luminus Comfort Service is bereikbaar 24 u/24 u, 7 dagen/7 dagen. Tussenkomsten die niet werden aangevraagd binnen de juiste termijn of tussenkomsten die zonder akkoord van AXA Assistance georganiseerd werden, vallen niet onder de waarborg.

8. DUUR

De Overeenkomst en dus de dekking van de schadegebeurtenissen gaat in op de eerste dag van de maand volgend op de afsluiting ervan indien de afsluiting voor de vijftiende dag van de maand plaatsvindt en op de eerste dag van de tweede maand volgend op de afsluiting van de Overeenkomst indien de afsluiting na de vijftiende dag van de maand plaatsvindt.

De waarborg gaat echter pas in op het ogenblik van de effectieve betaling van de (eerste) premie door de Verzekeringnemer.

De Overeenkomst wordt afgesloten voor een periode die eindigt één jaar nadat de Verzekeringnemer de (eerste) premie betaalde.

De Overeenkomst wordt automatisch verlengd voor opeenvolgende perioden van één jaar, tenzij één partij, per aangetekende brief gericht aan de andere partij, tenminste drie maanden voor het einde van de lopende periode, opzegt.

Deze opzeg kan door de Verzekeringnemer enkel geldig gebeuren door de aangetekende brief te richten aan Luminus Comfort Service, PB 48000, 1000 Brussel 1.

Verhuis: In het geval dat de Verzekeringnemer verhuist dan dient de Verzekeringnemer Luminus op de hoogte te brengen van het adres van de nieuwe Verzekerde Woning.

9. VROEGTIJDIGE BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

AXA Assistance kan de Overeenkomst vroegtijdig beëindigen:

(a) na iedere aangifte van een schadegeval. Deze beëindiging dient ten laatste één maand na betaling van de tussenkomst of na kennisgeving van de weigering van tussenkomst, per aangetekende brief aan de Verzekeringnemer gegeven te worden. In dit geval wordt de opzegging van kracht drie maanden na de kennisgeving ervan. Wanneer de Verzekeringnemer fraude pleegt, wordt de opzegging van kracht één maand na de kennisgeving ervan.

(b) bij niet of niet-tijdige betaling van de premie door de Verzekeringnemer. De Overeenkomst eindigt dan 30 dagen na de kennisgeving van het aangetekend schrijven waarmee AXA Assistance de beëindiging meedeelt aan de Verzekeringnemer.

(c) binnen de 14 dagen vanaf het sluiten van de verzekeringsovereenkomst, of vanaf de dag waarop de Verzekeringnemer de contractvoorwaarden en alle bijkomende informatie ontvangt, indien deze dag later valt. De Overeenkomst eindigt acht dagen na de kennisgeving van de opzegging aan de Verzekeringnemer.

De Verzekeringnemer kan de Overeenkomst vroegtijdig beëindigen na iedere aangifte van een schadegeval. Deze beëindiging dient ten laatste één maand na betaling van de tussenkomst of na kennisgeving van de weigering van tussenkomst, per aangetekende brief aan Luminus gegeven te worden. In dit geval wordt de opzegging van kracht drie maanden na de kennisgeving ervan.

10. HERROEPINGSRECHT

De Verzekeringnemer heeft als consument het recht om af te zien van deze Overeenkomst, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief, en dit binnen een herroepingstermijn die verstrijkt 14 dagen na de dag van de sluiting van de Overeenkomst. Indien, door uitzonderlijke omstandigheden, de Klant de bevestiging van deze Overeenkomst (met daarin deze voorwaarden) één of meerdere dagen na de dag van de sluiting van de Overeenkomst zou ontvangen, verstrijkt de herroepingstermijn pas 14 dagen na de dag waarop hij deze bevestiging van de Overeenkomst ontvangt. Om dit herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Klant via een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld per post, fax of e-mail) Luminus op de hoogte stellen van deze beslissing (Luminus, PB 48000, 1000 Brussel, info@luminus.be, fax 078/150 211), waarbij het voldoende is dat de verklaring is verzonden voor het verstrijken van

de termijn. Indien de Klant zijn herroepingsrecht niet uitoefent, is hij na verloop van voormelde periode van 14 dagen definitief gebonden door de Overeenkomst.

11. AANPASSING VAN DE OVEREENKOMST OF VAN DE PREMIE

Wanneer de verzekeringsvoorwaarden en/of het tarief worden gewijzigd, past AXA Assistance deze wijziging toe in de lopende overeenkomsten vanaf de vierde maand die volgt op de aankondiging van de wijziging, zonder afbreuk te doen aan het recht van de verzekeringnemer om de overeenkomst op te zeggen. De verzekeringnemer wordt minstens vier maanden vóór de jaarlijkse vervaldag van zijn verzekeringsovereenkomst in kennis gesteld van de wijziging, ofwel bij een latere kennisgeving, waarbij hem het recht wordt toegekend zijn overeenkomst alsnog op te zeggen binnen een termijn van drie maanden te rekenen vanaf de dag van die kennisgeving.

12. KLANTTEVREDENHEID

In geval van klacht met betrekking tot de verzekeringsprestaties, kan de Verzekerde 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 bus 1
 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 verzekerde, 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 verzekerde 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.

13. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

De persoonsgegevens m.b.t. de verzekerde die in het kader van deze overeenkomst aan de verzekeraar worden meegedeeld, worden, met het oog op het beheer van verzekeringen, klantenbeheer, direct marketing, statistische en actuariële studies, de bestrijding van fraude/het witwassen van geld/de financiering van terrorisme en het beheer van de geschillen en betwistingen, verwerkt door EDF Luminus, 1000 Brussel, Markiesstraat 1 en door AXA Assistance (Inter Partner Assistance nv), Louizalaan 166/1, 1050 Brussel.

De persoonsgegevens betreffende een verzekerde kunnen omvatten, onder meer, de gegevens met betrekking tot zijn identiteit, zijn woonplaats, zijn persoonlijk statuut en zijn bankrekening.

Deze persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Wet van 8 december 1992 met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens en haar uitvoeringsbesluit.

De categorieën van personen die toegang hebben tot die persoonsgegevens zijn de personeelsleden van de verantwoordelijken voor de verwerking, van de dienstverleners en verwerkers waarop zij beroep doen en, in voorkomend geval, van andere vennootschappen van de groep waar de verantwoordelijken voor de verwerking deel van uitmaken.

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 verzekerde 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.

Elke persoon heeft het recht om zich op verzoek en kosteloos tegen de voorgenomen verwerking van hem betreffende persoonsgegevens te verzetten, voor zover de verwerking verricht wordt met het oog op direct marketing.

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 verzekerde bijkomende inlichtingen wenst over de wijze waarop de verantwoordelijke voor de verwerking gegevens verwerkt, kan hij dit register raadplegen.

14. OVERDRACHT VAN OVEREENKOMST

AXA Assistance of Luminus kan de Overeenkomst op ieder moment overdragen aan een andere verzekeraar

en zal de Klant hiervan schriftelijk op de hoogte brengen.

De Klant behoudt zijn rechten zoals beschreven in de Overeenkomst ingeval van overdracht.

15. TOEPASSELIJKE WET

Deze Overeenkomst wordt beheerst door de het Belgisch recht, waaronder de Wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

Hieronder volgt een lijst van **voorbeelden** van prestaties die geleverd kunnen worden naar aanleiding van dringende omstandigheden in geval van plots en ernstig comfortverlies of om schade aan derden te voorkomen:

| Voorbeeld van situatie | Wat doet Comfort Service voor u? | Wat is uitgesloten? |
|---|--|--|
| Dak | | |
| lekkend dak/afgevalen dakpannen | plaatsen van een zeil of terugplaatsen beschikbare (reserve) dakpannen | |
| | lokale herstelling van roofing perforatie | nieuwe dakpannen leggen |
| lekkende dakkapel | plaatsen van een zeil | |
| | eventueel lokale herstelling zinkwerk | definitief herstellen van zink en loodwerk |
| Waterafvoer | | |
| losgekomen regenpijp | terugplaatsen regenpijp | plaatsen nieuwe regenpijp |
| | afleiden water via tijdelijke afvoerpijp | |
| verstopte dakgoot | ontstoppen dakgoot (indien deze goed is onderhouden) | |
| Verwarming | | |
| storing aan CV (waardoor er geen aangename binnentemperatuur, richtlijn: 18°-24°C, kan gegarandeerd worden) | vaststellen van de oorzaak en bepalen van de herstellingsmethode | |
| | heropstarten van CV indien mogelijk | definitieve herstelling |
| | vervangen kleine wisselstukken indien beschikbaar (voor maximum van 50,00 EUR) | vervangen van grote niet onmiddellijk beschikbare wisselstukken |
| lekkende centrale verwarmingsleiding | aflaten van water | |
| | dichtdraaien van kraan | |
| | tijdelijk dichten lek | |
| storing aan de boilers en de warmwatersystemen (waardoor er geen warm water beschikbaar is in de badkamer) | vaststellen van de oorzaak en bepalen van de herstellingsmethode | |
| | heropstarten van boiler indien mogelijk | |
| | vervangen kleine wisselstukken indien beschikbaar (voor maximum van 50,00 EUR) | vervangen van wisselstukken die niet onmiddellijk ter plaatse beschikbaar zijn |
| | dichtdraaien van een kraan | |
| Water | | |
| geen stromend water meer na de teller | herstellen van de watertoevoer | |
| lekkende (zichtbare) waterleiding | plaatsen van tijdelijke dichting | lekdetectie op een verborgen waterleiding. Bij een verborgen waterlek kan men enkel de kraan toedraaien |
| | vervangen van een dichtingsring | |
| lekkende kraan (indien er blijvende schade dreigt) | plaatsen van tijdelijke dichting | lekken die geen blijvende schade veroorzaken (doordat het water wordt opgevangen in bv een gootsteen, of bv een toilet dat blijft lopen) kan men enkel de kraan toedraaien |
| | vervangen van een dichtingsring | |

| | | |
|---|--|---|
| | | |
| Gas | | |
| lekkende gasleiding (=gevaarlijke noodsituatie) | bijstand bij het contacteren van de netwerkbeheerder. | onze hersteller kan niet ter plaatse tussenkomen. Deze gevaarlijke situatie genoodzaakt steeds de tussenkomst van uw netwerkbeheerder |
| | adviesverlening om uw veiligheid te garanderen | |
| | | |
| Elektriciteit & verlichting | | |
| elektrische storing na de teller (geen verlichting in één of meerdere onderdelen van de woning) | vaststellen van de oorzaak van de storing | lamp of stopcontact in één kamer |
| | 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 | lamp vervangen |
| | koelkast of diepvriezer op een ander stopcontact aansluiten | toestel zelf herstellen of vervangen |
| | | |
| Varia | | |
| blikseminslag | zeil over dak plaatsen | vervangen elektrische leiding |
| | zeil over schouw plaatsen | |
| | noodaftakking aan de teller maken | |
| | reinigingswerken | |
| | | |
| brand en roetschade | | u richt zich best tot uw brandverzekering |
| | | |
| verstopte sanitair | ontstoppen | ledigen van septische put |
| | | |
| woning of delen ervan zijn niet meer toegankelijk | dichttimmeren van raam of deur | |
| | neerlaten van rolluiken | |
| | plaatsen van nieuw(e) sloten (indien beschikbaar) | |
| | openen van deur door slotenmaker | |
| | | |
| glasschade | dichttimmeren van raam of deur | |
| | neerlaten van rolluiken | |
| | | |