

## Ketel Garantie - Onze tussenkomsten: voorwaarden (V23042019)

### 1. DEFINITIES

Verzekerde schadegebeurtenis: de Herstelling van de omstandigheden die gedekt zijn door deze Overeenkomst.

Hersteller: de gecertificeerde 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 Luminus nv, verzekeringsagent, toegelaten door de FSMA onder het nummer 100309 A met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Markiesstraat 1, ondernemingsnummer 0471.811.661;

Luminus Ketel Garantie: het concept en de organisatie van de diensten die erop gericht zijn om defecten aan de Verwarmingsinstallatie te herstellen door Herstellers en waartoe AXA Assistance zich verbindt;

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

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

Verzekerde Woning: de woning aangeduid in de bijzondere voorwaarden van AXA Assistance. Indien de Verzekeringssnemer verhuist, wordt Luminus Ketel Garantie overgedragen naar de nieuwe woning indien AXA Assistance op de hoogte was van deze nieuwe woning. De Verzekeringssnemer moet het adres van de nieuwe woning zo snel mogelijk melden aan Luminus;

Herstelling: reparatie die tot doel heeft om de Verwarmingsinstallatie terug te doen functioneren.

Verwarmingsinstallatie: enkel verwarmingsinstallaties bestaande uit een centrale verwarming op aardgas of stookolie komen in aanmerking (geen zonneboilers, warmtepompen, elektrische verwarming, stadsverwarming) mits voldaan is aan de voorwaarden zoals hieronder opgesomd. Ook de vaste binneninstallatie voor verwarming komt in aanmerking, 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, verdelers, drukmeter etc. voor zover aanwezig en voor zover deze deel uitmaken van het centrale verwarmingssysteem.

De Verwarmingsinstallatie moet voldoen aan de volgende voorwaarden:

- een vermogen van max 60 kW;
- onderdelen van de Verwarmingsinstallatie moeten onder normale voorwaarden en binnen een redelijke termijn kunnen worden verkregen;
- regelmatig onderhouden en/of in goede staat.
- gehomologeerd voor gebruik in de Belgische markt
- geïnstalleerd volgens de geldende voorschriften

### 2. DOEL EN OMVANG VAN DE VERZEKERINGSOVEREENKOMST

Deze Overeenkomst is een Overeenkomst ter dekking van de verzekerde schadegebeurtenissen zoals beschreven in dit artikel 2.

AXA Assistance komt tussen in de kosten indien er een Herstelling dient uitgevoerd te worden aan de Verwarmingsinstallatie als gevolg van een storing op voorwaarde dat (i) de herstelling technisch mogelijk is, (ii) de klimatologische omstandigheden dit toelaten en (iii) de Verzekeringssnemer toegang verschaft tot de Verzekerde Woning en de Verwarmingsinstallatie. 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 (behalve op zondagen en feestdagen, dan kunnen er geen interventies worden uitgevoerd) zoals voorzien in artikel 5 of volgens de afspraak met de Verzekeringssnemer ter plaatse.

AXA Assistance komt ook tussen in de kosten indien er een Herstelling dient uitgevoerd te worden naar aanleiding van de uitvoering van het reguliere onderhoud op voorwaarde dat dit onderhoud werd uitgevoerd door een door Luminus erkende techniek en in het kader van een Luminus onderhoudscontract.

De tussenkomst van AXA Assistance is beperkt tot maximum 500,00 EUR per tussenkomst aan de Verzekerde Woning. Deze tussenkomst van maximum 500,00 EUR omvat (i) transport, (ii) uurloon, (iii) wisselstukken beperkt tot een maximum van 250,00 EUR en (iv) de BTW die door de Hersteller wordt aangerekend. Eveneens inbegrepen in deze tussenkomst is de 2de verplaatsing als de techniek de eventuele vervangstukken tijdens het eerste bezoek niet bij heeft. De dekking voor de combinatie van de eerste en tweede verplaatsing zal beperkt blijven tot 500,00 EUR.

De Verzekeringssnemer heeft recht op 2 tussenkomsten per jaar.

AXA Assistance betaalt het bedrag van de tussenkomst rechtstreeks aan de Hersteller. De Verzekeringssnemer hoeft dit bedrag niet voor te schieten. De bedragen die de Hersteller aanrekent boven 500,00 EUR dienen door de Verzekeringssnemer zelf te worden betaald aan de Hersteller. De Verzekeringssnemer dient aan de Hersteller de totale kost voor wisselstukken boven 250,00 EUR zelf te betalen, ook wanneer de tussenkomst minder dan 500,00 EUR bedraagt.

### 3. TERRITORIALITEIT

De bijstandsdienst wordt geleverd aan een Verzekerde Woning in België.

### 4. PREMIE & NIET BETALING VAN DE PREMIE

U heeft de keuze om maandelijks te betalen via domiciliëring, of jaarlijks via domiciliëring of overschrijving. Luminus zal de premie aan de Verzekeringssnemer factureren in naam en voor rekening van AXA Assistance. Indien de premie niet betaald is op de vervaldag, kan AXA Assistance of Luminus de Overeenkomst opzeggen op voorwaarde dat de verzekeringssnemer in gebreke gesteld is, hetzij per deurwaardersexploot, hetzij door een bij de post aangetekende brief. De opzegging gaat in na het verstrijken van een termijn van vijftien dagen, te rekenen vanaf de dag die volgt op de betekening of de verzending van het aangetekend schrijven.

### 5. VOORWAARDEN BIJ DE TOEKENNING VAN DE BIJSTANDSPRESTATIES

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

De Verzekeringssnemer moet AXA Assistance op het ogenblik dat de feiten zich voordoen op de hoogte brengen. Hiertoe dient de Verzekeringssnemer het telefoonnummer 0800 80808 te bellen. Dit telefoonnummer 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. VOORWAARDEN GEWAARBORGE BIJSTANDSPRESTATIES

De tussenkomst zal enkel uitgevoerd worden door een Hersteller als de situatie voldoende veilig is en het technisch mogelijk is om te herstellen. 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 Overeenkomst.

### 7. UITSLUITINGEN

AXA Assistance komt niet tussen voor:

- Het uitvallen van de Verwarmingsinstallatie door een onderbreking of uitschakeling van de gas –of elektriciteitsvoorziening te wijten aan het distributienet;
- Verwarmingsinstallaties andere dan die waarbij de vertrekken worden verwarmd via een leidingstelsel met opgewarmd water dat via een olie –of gastgestookte centrale verwarmingsketel wordt aangevoerd;
- Verwarmingsinstallaties die niet voldoen aan en/of niet werden geplaast conform de toepasselijke technische en/of reglementaire normen;
- de kosten die gemaakt werden door de Verzekeringssnemer voor interventies die niet door een Hersteller werden uitgevoerd;
- de verplaatsingskosten van de Hersteller indien de Verzekerde Woning of de Verwarmingsinstallatie niet toegankelijk is op het afgesproken tijdstip; deze kosten zullen door AXA Assistance doorgefactureerd worden aan de Verzekeringssnemer;
- 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 Verwarmingsinstallatie blijkt;
- de kosten bij een probleem dat gekend was voor het afsluiten van de Overeenkomst;
- de kosten van decoratieve aard;
- de kosten, indien aan de Verwarmingsinstallatie 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 opheusing 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 schade die rechtstreeks of onrechtstreeks wordt veroorzaakt door vervuiling;
- de kosten ten gevolge van een duidelijk gebrek aan goed huisvaderschap (bv: niet ontluchte radiatoren, onvoldoende waterdruk op ketel, lege batterijen van thermostaat, lege mazoutketel, ... );
- alle kosten waarvan niet uitdrukkelijk in de Overeenkomst is voorzien dat zij ten laste worden genomen.

### 8. DUUR

De Overeenkomst vangt aan op de datum die in de bijzondere voorwaarden aangegeven wordt.

De waarborg/dekking gaat pas in op het ogenblik van de effectieve betaling van de (eerste) premie door de Verzekeringssnemer en na een wachtperiode van 14 dagen. Bij een schadegeval dat voor de inwerkingtreding van de waarborg/dekking plaatsvindt, zal AXA Assistance noch de gebeurtenissen noch de gevolgen ervan ten laste nemen.

De Overeenkomst wordt afgesloten voor een periode die eindigt één jaar nadat de Verzekeringssnemer 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 Verzekeringssnemer enkel geldig gebeuren door een aangetekende brief te richten aan Luminus Ketel Garantie, PB 48000, 1000 Brussel 1.

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

### 9. VROEGTIJDIGE BEÏNDIGING VAN DE OVEREENKOMST

AXA Assistance en/of Luminus 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 Verzekeringssnemer gegeven worden. In dit geval wordt de opzegging van kracht drie maanden na de kennisgeving ervan. Wanneer de Verzekeringssnemer 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 Verzekeringssnemer, op voorwaarde dat de Verzekeringssnemer voorafgaandelijk, per aangetekende brief, in gebreke werd gesteld. De Overeenkomst eindigt dan 15 dagen vanaf de dag die volgt op de verzending van het aangetekend schrijven waarmee AXA Assistance de beëindiging meedeelt aan de Verzekeringssnemer.

De Verzekeringssnemer 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 Luminus gegeven worden. In dit geval wordt de opzegging van kracht drie maanden na de kennisgeving ervan.

(b) conform artikel 15 mbt het herroepingsrecht.

### 10. AANPASSING VAN DE OVEREENKOMST OF VAN DE PREMIE

Als de voorwaarden van deze Overeenkomst of de premie wijzigt, dan wordt deze Overeenkomst op de volgende jaarlijkse vervaldag aangepast. Luminus deelt deze wijziging minstens vier (4) maanden voor de jaarlijkse vervaldag mee aan de Verzekeringssnemer zodat hij over een termijn van één maand beschikt om de wijziging eventueel te weigeren en de Overeenkomst op te zeggen. Indien de Verzekeringssnemer de Overeenkomst opzegt, dan treedt deze in werking op de vervaldag van de Overeenkomst.

De voorwaarden van deze Overeenkomst of de premie kunnen ook na de vervaldag gewijzigd worden. In dat geval heeft de Verzekeringssnemer het recht om de Overeenkomst op te zeggen binnen een termijn van drie (3) maanden vanaf de dag van de kennisgeving. Het opzeggingsrecht wordt formeel in de kennisgeving vermeld. Betreft het een wijziging van de premie, dan wordt die toegepast op de premies van de lopende Overeenkomsten die vervallen vanaf de eerste dag van de vierde maand die volgt op de aankondiging van de wijziging. Betreft het een wijziging van de voorwaarden van de Overeenkomst, dan wordt die toegepast op de lopende Overeenkomsten vanaf de eerste dag van de vierde maand die volgt op de aankondiging van de wijziging.

### 11. KLACHTEN

In geval van klacht met betrekking tot de verzekeringsprestaties, kan de Verzekeringssnemer zich richten tot de Kwaliteitsdienst van AXA Assistance:

Via e-mail: [customer.care.bn@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bn@axa-assistance.com)

Via briefwisseling: Luminus Ketel Garantie  
C/O AXA Partners  
Louizalaan 166/1  
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 een definitief antwoord verstuurd aan de Verzekeringssnemer, 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 Verzekeringssnemer 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 AXA Assistance of de verzekeringsstussenpersoon.

## 12. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

De persoonsgegevens m.b.t. de Verzekeringnemer die in het kader van deze Overeenkomst aan 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:

- Luminus nv, Markiesstraat 1, 1000 Brussel.
- AXA Partners, Louisaan 166/1, 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 Verzekeringnemer omvatten, onder meer, de gegevens met betrekking tot zijn identiteit en zijn woonplaats. Deze persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke privacyregelgeving.

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

Deze persoonsgegevens kunnen door AXA Assistance en/of Luminus 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 en/of Luminus 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 Verzekeringnemer 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.bn@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.

Voor meer informatie omtrent doeleinden en rechtsgronden, evenals dataretentietijdlijnen, profilering, geautomatiseerde besluitvorming en gegevensoverdracht verwijzen wij u tevens naar ons privacybeleid zoals vermeld op onze website [www.luminus.be](http://www.luminus.be) onder de rubriek 'Disclaimer en Privacy Policy' (het Privacybeleid).

## 13. OVERDRACHT VAN OVEREENKOMST

AXA Assistance kan de Overeenkomst op ieder moment overdragen aan een andere verzekeraar of Luminus en zal de Verzekeringnemer hiervan schriftelijk op de hoogte brengen.

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

## 14. TOEPASSELIJKE WET

Deze Overeenkomst wordt beheerst door de Belgische wetgeving, waarvan de Wet betreffende de verzekeringen van 4 april 2014 deel uitmaakt.

## 15. HERROEPINGRECHT

Indien de Verzekeringnemer consument is heeft hij 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 de Verzekeringnemer

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