

# ALGEMENE VOORWAARDEN ELECTRO REPAIR & REPLACE

Versie 07.02.2022

## Artikel 1. Voorwerp van Electro Repair & Replace

Electro Repair & Replace is een verzekeringsovereenkomst waarbij Storingen aan Apparaten, onder de hierna bepaalde voorwaarden en beperkingen worden onderzocht en verholpen, waarbij AXA Assistance optreedt als verzekeraar en Luminus als verzekeringsagent.

De garanties van Electro Repair & Replace hebben uitsluitend betrekking op het Apparaat dat op de factuur, de verkoopbon of het kassaticket van de Klant staat en dat onder de voorwaarden van 'Electro Repair & Replace' valt.

De Apparaten vallen onder de dekking van Electro Repair & Replace voor zover de wettelijke garantie van de fabrikant en van de verdeler reeds is vervallen en deze Apparaten bovendien niet ouder zijn dan vijf jaar, te rekenen vanaf de aankoopdatum van het betreffende Apparaat. De aankoopwaarde ervan moet bovendien hoger dan 150 Euro zijn en mag 5.000 Euro niet overschrijden.

De dekking van Electro Repair & Replace is beperkt tot 3 interventies per jaar per Adres. Een interventie heeft steeds betrekking op één Apparaat.

## Artikel 2. Definities

**Adres:** Het "leveringsadres" zoals opgegeven in de bijzondere voorwaarden Electro Repair & Replace.

### Apparaat:

- Wasfen: wasmachine, droogkast
- Koelen: koelkast (met of zonder diepvriescompartiment), diepvriezer
- Koken: kooktafel (gas, elektrisch, gemengd, vitrokeramisch, inductie), oven (pyrolyse of katalyse), kookfornuis (gas, elektrisch, gemengd, vitrokeramisch, inductie)

**AXA Assistance:** Inter Partner Assistance nv, lid van de groep AXA Assistance, door de NBB erkende verzekeringsmaatschappij onder het codenummer 0487, met maatschappelijke zetel op de Regentilaan 7, 1000 Brussel – RPR Brussel – BE 0415.591.055 – www.axa-assistance.be – BIC BBRUBEBB – IBAN BE66 3630 8057 8243. De Nationale Bank van België (De Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel +32 2 221 21 11) (voor wat betreft de erkenning als verzekeringsmaatschappij) en de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten, kort FSMA, (Congresstraat 12 - 14 te 1000 Brussel; +32 2 220 52 11) zijn de toezichhoudende autoriteiten over verzekeringsondernemingen.

**Luminus:** Luminus nv, door de FSMA erkende verzekeringsagent onder het codenummer 100309 A, met maatschappelijke zetel te Koning Albert II laan 7, 1210 Brussel – RPR Brussel – BE 0471.811.661.

**Klant:** de fysieke persoon die de Overeenkomst heeft afgesloten;

**Overeenkomst:** de verzekeringspolis die de Klant met AXA Assistance heeft afgesloten via de verzekeringsbemiddeling van Luminus, bestaande uit de bijzondere voorwaarden en huidige algemene voorwaarden. In geval van tegenstrijdigheden hebben de Bijzondere Voorwaarden voorrang op de Algemene Voorwaarden.

**Storing:** Een werkingsfout van elektrische, elektronische, elektromechanische of mechanische aard van een of meerdere componenten van het Apparaat, met als oorsprong een willekeurig fenomeen binnen in het Apparaat.

## Artikel 3. Territoriale reikwijdte

De dienst Electro Repair & Replace is enkel toepasselijk op Apparaten die bij een Belgische verdeler werden aangekocht of die in het buitenland werden aangekocht op voorwaarde dat deze Apparaten tevens verkrijgbaar zijn bij Belgische verdelers.

## Artikel 4. Duur en einde

### 4.1. Duur van de Overeenkomst

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

dekking vangt echter pas aan na de betaling van de eerste premie.

De Overeenkomst wordt afgesloten voor de duur van één jaar.

De Overeenkomst wordt stilzwijgend hernieuwd voor opeenvolgende termijnen van één jaar indien het niet door één van de partijen wordt opgezegd per aangetekende brief bij de post (aan Luminus Electro Repair & Replace, PB48000, 1000 Brussel 1), per deurwaardersexploot of per afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs, en dit minstens drie maanden voor het aflopen van de Overeenkomst.

### 4.2. Einde van de Overeenkomst

AXA Assistance of Luminus kan een einde stellen aan de Overeenkomst:

- Na iedere aangifte van een schade maar ten laatste één maand na betaling van de vergoeding of na de kennisgeving van de weigering tot tussenkomst.

De Overeenkomst houdt op te bestaan drie maanden na kennisgeving van de opzegging per aangetekende brief.

- Indien de verzekerde één van de verplichtingen die uit het schadegeval voortkomen niet nagekomen is, met de bedoeling AXA Assistance te misleiden. De Overeenkomst houdt op te bestaan één maand na de kennisgeving van de opzegging.

De verzekeringnemer kan de Overeenkomst opzeggen:

- Na iedere aangifte van een schadegeval. Deze opzegging dient ten laatste één maand na betaling van de schadevergoeding of na de kennisgeving van de weigering tot tussenkomst betekend te worden.

De overeenkomst kan worden opgezegd bij een ter post aangetekende brief, bij deurwaardersexploot of door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs.

De Overeenkomst houdt op te bestaan drie maanden na de dag volgend op de afgifte bij de post van de opzegging per aangetekende brief.

- Binnen de 30 dagen volgend op de ontvangst van het ondertekende exemplaar van de bijzondere voorwaarden indien de Overeenkomst gesloten werd voor een duur van meer dan dertig dagen.

### 4.3. Niet-betaling van de premie

Indien de premie niet betaald is op de vervalddag, kan AXA Assistance of Luminus de Overeenkomst opzeggen op voorwaarde dat de verzekeringnemer 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.

### 4.4. Aanpassing van de verzekeringsvoorwaarden of van het tarief

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 vervalddag 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.

## Artikel 5. Verplichtingen van de Klant

Bij een schadegeval aan een Apparaat moet de Klant:

- 1) Het schadegeval zo snel mogelijk melden en in elk geval binnen de 7 kalenderdagen volgend op de datum van het schadegeval. Dit telefoonnummer is beschikbaar 24/24u en 7/7d.

- 2) AXA Assistance een kopie van de aankoopfactuur, verkoopbon of kassaticket van het betrokken Apparaat bezorgen.
- 3) De instructies van AXA Assistance volgen en deze alle redelijke informatie en/of documenten bezorgen die deze nodig of nuttig acht.
- 4) Alle redelijke maatregelen treffen om de gevolgen van het schadegeval te beperken.
- 5) Het Apparaat ten minste tot de definitieve afwikkeling van het schadegeval ter beschikking van AXA Assistance behouden.
- 6) Het Apparaat ter beschikking stellen van een door AXA Assistance aangestelde deskundige om de omstandigheden van het schadegeval vast te stellen of de schadevergoeding in te schatten.

Wanneer de Klant de verplichtingen van dit artikel niet naleeft en dit een nadeel voor AXA Assistance met zich meebrengt, kan deze laatste zijn prestaties beëindigen of beperken en, in voorkomend geval, eisen dat de Klant de onrecht betaalde schadevergoedingen terugbetaalt. AXA Assistance kan weigeren om de garanties Electro Repair & Replace te verlenen wanneer de Klant met frauduleuze bedoelingen de voornoemde verplichtingen niet nageleefd heeft.

## Artikel 6. Beschrijving van de garanties

Electro Repair & Replace wordt enkel geleverd in geval van een Storing. De garanties die dan geleverd worden zijn de volgende:

### 6.1. Telediagnose

Wanneer een schadegeval optreedt, gaat AXA Assistance tijdens het telefonisch gesprek over tot een eerste diagnose op afstand op basis van de informatie die hij van de Klant gekregen heeft.

Tijdens deze diagnose controleert de telefonische ondersteuningsdienst of het incident beschreven door de Klant en het type apparaat wel degelijk onder Electro Repair & Replace vallen en begeleidt deze de Klant bij het bepalen van de aard van de Storing en indien mogelijk bij het verhelpen ervan.

Wanneer deze telediagnose het probleem niet heeft kunnen verhelpen, bezorgt de Klant AXA Assistance via e-mail of post de aankoopfactuur, verkoopbon of kassaticket van het Apparaat en alle andere bewijsstukken die AXA Assistance redelijkerwijze nodig acht.

### 6.2. Depannage en reparaties

Wanneer de telediagnose het probleem niet heeft verholpen, organiseert AXA Assistance binnen de 24 uur na ontvangst van de bewijsstukken een afspraak tussen de door AXA Assistance erkende hersteller en de Klant. De hersteller zal het Apparaat binnen de 48 uur na de ontvangst van de bewijsstukken proberen te herstellen.

De termijnen bepaald in voormelde alinea gelden maar voor zover de Klant beschikbaar is voor het ontvangen van een erkende hersteller. Wanneer de erkende hersteller het Apparaat niet thuis bij de Klant kan repareren, organiseert AXA Assistance het transport en staat hij in voor de transportkosten - heen en terug - van het Apparaat.

AXA Assistance staat in voor de kosten van de interventie door de erkende hersteller en de kostprijs van de reparaties.

Wanneer de storing leidt tot een volledige panne van meer dan 7 werkdagen verbindt Axax Assistance zich ertoe een schadevergoeding te betalen van € 50 incl btw. Deze som zal op het rekeningnummer van de klant gestort worden.

### 6.3. Vervanging van een onherstelbaar apparaat

Wanneer de erkende hersteller het Apparaat als onherstelbaar diagnosticeert (reparatiekosten hoger dan de vervangingswaarde van het defecte apparaat), kan de Klant zijn Apparaat laten vervangen door een apparaat met dezelfde technische kenmerken, zonder dat het evenwel om hetzelfde model of hetzelfde merk moet gaan.

Het wordt vervangen door een apparaat waarvan de energie-efficiëntie volgens het energie-etiket binnen dezelfde klasse valt (minstens klasse A).

Dit vervangingsapparaat wordt dan, voor rekening van AXA Assistance, bij de Klant thuis geleverd, binnen een termijn van maximum 5 (vijf) dagen na de bevestiging van de onherstelbare toestand van het Apparaat.

Elke aankoop van een apparaat door de Klant ter vervanging van zijn Apparaat zonder voorafgaande

goedkeuring van AXA Assistance wordt niet in aanmerking genomen.

#### **Artikel 7. Uitsluitingen**

Zijn uitgesloten en kunnen geen aanleiding geven tot een interventie van AXA Assistance, noch het voorwerp vormen van een schadevergoeding op welke manier dan ook:

- Zogenaamde 'mobiele' apparaten, dat wil zeggen apparaten die zelfstandig kunnen werken zonder aansluiting op de netvoeding;
- Toebehoren of randapparaten zoals: kabels, het mandje van de vaatwasser, oventoebehoren, de beschermkap van de brander, afstandsbedieningen;
- Consumptieartikelen en slijtonderdelen die als dusdanig gedefinieerd staan in het onderhoudsboekje van de fabrikant, zoals: gloeilampen, lampen, filters, zekeringen, deurafrichtingen, riemen, aftapleidingen, slangen;
- Glazen onderdelen van vitrokeramische platen, oventuren en deksels van kookplaten;
- Thermische isolatie-elementen van ovens;
- Apparaten waarvoor de aankoopfactuur, verkoopbon of kassaticket niet voorgelegd kan worden bij de interventie, of waarvan dit document doorgedaald en/of onleesbaar is;
- Apparaten waarvan het nummer en/of de referenties verwijderd, gewijzigd of onleesbaar zijn;
- Gehuurde of geleende apparaten.

Zijn eveneens uitgesloten en kunnen geen aanleiding geven tot een interventie van AXA Assistance, noch het voorwerp vormen van een schadevergoeding van de Storing of de kosten op welke manier dan ook, de schadegevallen:

- Die gedekt zijn door de wettelijke garantie met betrekking tot verborgen gebreken in de zin van de artikelen 1641 en volgende van het Burgerlijk Wetboek,;
  - Die gedekt zijn door de garantie met betrekking tot een gebrek aan overeenstemming in de zin van het artikel 1649ter van het Burgerlijk Wetboek;
  - Naar aanleiding van wijzigingen of verbeteringen aangebracht door de Klant of de fabrikant;
  - Naar aanleiding van een nood- of voorlopige reparatie en de eventuele verergeringen van de oorspronkelijke Storing die eruit kunnen voortvloeien;
  - Waarbij een derde aansprakelijk gehouden kan worden voor de Storing (fabrikant, leverancier of elke andere persoon);
  - In verband met elke wijziging of terugroepactie op het initiatief van de fabrikant;
  - Naar aanleiding van de niet-naleving van de voorschriften en de aanbevelingen van de fabrikant (op het gebied van installatie, aansluiting, bediening, gebruik, onderhoud...) gedefinieerd in de gebruiksaanwijzing die de verkoper bij de aankoop overhandigd heeft;
  - Naar aanleiding van een misbruik en/of gebruik dat niet in overeenstemming is met de richtlijnen van de fabrikant of het gebruik van ongeschikte randapparaten, toebehoren of consumptieartikelen;
- Met als oorsprong een element buiten het apparaat (bliksem, schok, val, vorst, brand, ontploffing, overstroming, stroomschommeling, vochtigheid, overmatige warmte);

Zijn eveneens uitgesloten en kunnen geen aanleiding geven tot een interventie van AXA Assistance, noch het voorwerp vormen van een schadevergoeding van de Storing of de kosten op welke manier dan ook, de volgende schade:

- De (al dan niet aan bederf onderhevige) inhoud van het Apparaat dat beschadigd is;
- De kosten (onderdelen, mankracht, verplaatsing en transport) en gevolgen van een Storing die niet vastgesteld is door een door AXA Assistance erkende hersteller, of een prestatie georganiseerd zonder zijn voorafgaande goedkeuring;

#### **Artikel 8. 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](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com) Via briefwisseling: AXA Assistance Customer Care Regentlaan 7 1000 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](mailto: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 9. 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 de Luminus of aan AXA Assistance (AXA Assistance nv) 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, Koning Albert II laan 7, 1210 Brussel.
- Inter Partner Assistance nv, Regentlaan 7, 1000 Brussel.
- AXA Business Services Private Limited, SJR Plaza, Municipal 1, Main Road 29, BTM 1st Stage, 560068 Bangalore, India.

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.

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 verantwoordelijke voor de verwerking, van de dienstverleners en werkers 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 werkers 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 verzekerde een schriftelijke aanvraag richten per brief of per e-mail gericht aan AXA Assistance, Juridische Dienst – Data Privacy Officer, Regentlaan 7, 1000 Brussel, [legal.bnl@axa-assistance.com](mailto: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.

#### **Artikel 10. Herroepingrecht**

De Klant 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](mailto: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.

#### **Artikel 11. Toepasselijk recht en geschillen**

Deze voorwaarden worden beheerd door het Belgische recht, dat eveneens het recht is dat de aan deze Overeenkomst voorafgaande betrekkingen met de Klant beheerst.

Bij een geschil naar aanleiding van deze voorwaarden zijn de rechtbanken van de woonplaats van de Klant bevoegd.

#### **Artikel 12. Taal**

Deze voorwaarden en de informatie daarin opgenomen zijn opgesteld in het Nederlands. Tijdens deze Overeenkomst kan de Klant zich evenwel zowel in het Nederlands als in het Frans richten tot AXA Assistance en Luminus.

**WAT CONCREET TE DOEN BIJ SCHADEGEVAL?**

1. Aankoopfactuur, verkoopbon of kassaticket van het Apparaat bij de hand houden;
2. Zich naar het Apparaat begeven;
3. Bellen naar Luminus Electro Repair & Replace nummer : **NL: 078/159 970 (FR: 078/159 980)**
4. De instructies van AXA Assistance opvolgen en de gestelde vragen beantwoorden.