

# ALGEMENE VOORWAARDEN KETEL GARANTIE

Versie 20.08.2021

## 1. DEFINITIES

**Verzekerde Schadegebeurtenis:** een onverwachte werkingsfout van de Verwarmingsinstallatie, met als oorsprong een willekeurig fenomeen in de Verwarmingsinstallatie, waardoor de Verwarmingsinstallatie niet meer werkt of niet meer naar behoren werkt;

**Hersteller:** de gecertificeerde dienstverlener die de Herstelling 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:** Luminus nv, verzekeringsagent, toegelaten door de FSMA onder het nummer 100309 A met maatschappelijke zetel te 1210 Brussel, Koning Albert II-laan 7, 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 Verzekeringnemer, die bestaat uit deze algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden van AXA Assistance;

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

**Verzekerde Woning:** de woning aangeduid in de bijzondere voorwaarden van AXA Assistance.

**Herstelling:** reparatie die tot doel heeft om de Verwarmingsinstallatie terug te doen functioneren volgens de voorwaarden bepaald in deze Overeenkomst.

## Verwarmingsinstallatie:

enkel verwarmingsinstallaties in de Verzekerde Woning 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 radiatorkraak(en), de thermostaat, de koud en warmwateraansluiting incl. de inlaatcombinatie, de cv aansluitingen, de afsluiter, verdeler, 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 70 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 Verzekeringnemer toegang verschaft tot de Verzekerde Woning en de Verwarmingsinstallatie, (iv) indien het reguliere onderhoud werd uitgevoerd en een geldig onderhoudsattest kan voorgelegd worden.

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 Verzekeringnemer ter plaatse.

De tussenkomst van AXA Assistance is beperkt tot maximum 500,00 EUR per Herstelling 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 2<sup>de</sup> 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 Verzekeringnemer heeft recht op 2 tussenkomsten per jaar.

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 aanreken boven 500,00 EUR dienen door de Verzekeringnemer zelf te worden betaald aan de Hersteller. De Verzekeringnemer dient aan de Hersteller de totale kost voor wisselstukken boven 250,00 EUR zelf te betalen, ook wanneer de tussenkomst minder dan 500,00 EUR bedraagt.

Wisselstukken zullen enkel gebruikt worden indien deze noodzakelijk zijn voor de herstelling van een defecte ketel. Preventieve vervanging van onderdelen is volledig op kosten van de klant (zowel uren als wisselstukken).

Uitgevoerde Herstellingen zijn gedekt door een garantie van 30 dagen. Deze garantie is enkel van toepassing op de uitgevoerde Herstelling van de oorspronkelijke Verzekerde Schadegebeurtenis en kan niet ingeroepen voor nieuwe Verzekerde Schadegebeurtenissen.

Indien u vervangingsonderdelen of andere goederen werden geleverd, zijn deze gewaarborgd volgens de wettelijke waarborg van conformiteit.

## 3. TERRITORIALITEIT

De Herstelling wordt enkel verricht aan een Verzekerde Woning in België.

## 4. PREMIE & NIET BETALING VAN DE PREMIE

U heeft de keuze om maandelijks of jaarlijks te betalen via domiciliëring. Luminus zal de premie aan de Verzekeringnemer 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 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.

## 5. VOORWAARDEN BIJ DE TOEKENNING VAN DE HERSTELLING

De dekking gaat pas in op het ogenblik van de effectieve betaling van de eerste premie.

De Verzekeringnemer moet AXA Assistance op het ogenblik dat de Verzekerde Schadegebeurtenis zich voordoet op de hoogte brengen. Hiertoe dient de Verzekeringnemer het telefoonnummer 0800 80 808 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 Verzekerde Schadegebeurtenis of die zonder akkoord van AXA Assistance georganiseerd werd, valt niet onder de dekking.

## 6. VOORWAARDEN HERSTELLING

De Herstelling 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 gasgestookte centrale verwarmingsketel wordt aangevoerd;
- Verwarmingsinstallaties die niet voldoen aan en/of niet werden geplaatst conform de toepasselijke technische en/of reglementaire normen;
- Verwarmingsinstallaties waarbij het reguliere onderhoud niet werd uitgevoerd en geen onderhoudsattest kan voorgelegd worden;
- Herstellingen die dienen uitgevoerd te worden naar aanleiding van de uitvoering van het reguliere onderhoud;
- 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 of de Verwarmingsinstallatie niet toegankelijk is op het afgesproken tijdstip; deze kosten zullen door AXA Assistance doorgefactureerd worden aan de Verzekeringnemer;
- 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 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 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, ... );
- De kosten die gelinkt zijn aan een onderhoud en die op het moment van het onderhoud werden gemaakt;
- 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 dekking gaat pas in op het ogenblik van de effectieve betaling van de (eerste) premie door de Verzekeringnemer en na een wachtperiode van 14 dagen. Bij een schadegeval dat voor de inwerkingtreding van de dekking plaatsvindt, zal AXA Assistance noch de gebeurtenissen noch de gevolgen ervan ten laste nemen.

De Overeenkomst wordt afgesloten voor een periode van één jaar.

De Overeenkomst wordt automatisch verlengd voor opeenvolgende perioden van één jaar tenzij één partij tenminste drie maanden voor het einde van de lopende periode opzegt.

Deze opzeg kan door één van beide partijen geldig gebeuren bij een aangetekende brief, bij deurwaardersexploot of door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs gericht aan Luminus Woning Pechverhelping (Pro), PB 48000, 1000 Brussel 1.

Verhuis: In het geval dat de Verzekeringnemer verhuist, wordt Luminus Ketel Garantie overgedragen naar de nieuwe woning. De Verzekeringnemer dient Luminus op de hoogte te brengen van het adres van de nieuwe Verzekerde Woning.

#### **9. VROEGTIJDIGE BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST**

AXA Assistance en/of Luminus kan de Overeenkomst vroegtijdig beëindigen:

(a) na iedere aangifte van een Verzekerde Schadegebeurtenis. 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 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, op voorwaarde dat de Verzekeringnemer 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 mededeelt aan de Verzekeringnemer.

De Verzekeringnemer kan de Overeenkomst vroegtijdig beëindigen:

(a) na iedere aangifte van een Verzekerde Schadegebeurtenis. 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 m.b.t. 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 vervalddag aangepast. Luminus deelt deze wijziging minstens vier (4) maanden voor de jaarlijkse vervalddag mee aan de Verzekeringnemer zodat hij over een termijn van één maand beschikt om de wijziging eventueel te weigeren en de Overeenkomst op te zeggen. Indien de Verzekeringnemer de Overeenkomst opzegt, dan treedt deze in werking op de vervalddag van de Overeenkomst.

De voorwaarden van deze Overeenkomst of de premie kunnen ook na de vervalddag gewijzigd worden. In dat geval heeft de Verzekeringnemer 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 Verzekeringnemer zich richten tot de Kwaliteitsdienst van AXA Assistance:

Via e-mail : [customercare.bn1@axa-assistance.com](mailto:customercare.bn1@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 Verzekeringnemer, 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 Verzekeringnemer kan zich eventueel richten tot de Ombudsman van de Verzekeringen, (via gewone brief: Square de Meetés 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 AXA Assistance of de verzekeringstussenpersoon.

#### **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 de uitvoering van de Overeenkomst, 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 Luminus NV, Koning Albert II-laan 7, 1210 Brussel en door Inter Partner Assistance NV, Louizalaan 166/1, 1050 Brussel.

De persoonsgegevens betreffende een Verzekeringnemer 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 Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens alsook haar uitvoeringsbesluiten.

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 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.bn1@axa-assistance.com](mailto:legal.bn1@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.

De Verzekeringnemer heeft steeds het recht om contact op te nemen met de Gegevensbeschermingsautoriteit (Drukpersstraat 35, 1000 Brussel) en in voorkomend geval klacht in te dienen.

Voor meer informatie omtrent de verwerking van persoonsgegevens door Luminus, waaronder doeleinden en rechtsgronden, evenals dataretentietermijnen, profilering, geautomatiseerde besluitvorming en gegevensoverdracht verwijzen wij u tevens naar het Luminus privacybeleid zoals vermeld op de 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. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN**

Deze Overeenkomst wordt beheerst door het Belgische recht, dat eveneens het recht is dat de aan deze Overeenkomst voorafgaande betrekkingen met de Verzekeringnemer beheerst. Bij een geschil naar aanleiding van deze Overeenkomst zijn de rechtbanken van de woonplaats van de Verzekeringnemer bevoegd.

#### **15. HERROEPINGSRECHT**

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