

ALGEMENE VOORWAARDEN LUMINUS COMFY+ PECHVERHELPING Versie 01/2021 – Residentiële klanten

1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Deze Algemene Voorwaarden verstaan onder:

LUMINUS: Luminus NV, gevestigd te Koning Albert II-laan 7, 1210 Brussel, ingeschreven in de KBO onder het nummer 0471.811.661.

LUMINUS Comfy+ Pechverhelping: de bijstandsdienst die LUMINUS (via Allianz Assistance) biedt aan Klanten en hun Gezinsleden, en waarbij die dienst varieert in functie van de vraag of de Klant in het kader van het Luminus Comfy+ leveringscontract elektriciteit en/of gas afneemt.

Klant: de natuurlijke personen die in het kader van een energieleveringscontract Luminus Comfy+ met LUMINUS voor zuiver huishoudelijke doeleinden elektriciteit en/of aardgas afnemen bij LUMINUS, en gedomicilieerd zijn in België en er gewoonlijk minstens 6 maanden per jaar verblijven. De Klant wordt verder in deze tekst ook aangeduid met de termen "u" of "uw".

Gezinsleden: de gezinsleden van de Klant, die gedomicilieerd zijn op hetzelfde adres als waarop de Klant is gedomicilieerd.

Fiets: de twee- of driewieler, eigendom van een Klant en de Gezinsleden en van het type fiets of elektrische fiets met een vermogen onder de 0,25 kW.

Interventieadres: het adres gelegen in België dat het voorwerp uitmaakt van het energieleveringscontract Luminus Comfy+ dat de Klant gesloten heeft met LUMINUS, met uitsluiting van de gemeenschappelijke delen van een gebouw alsook iedere installatie die deel uitmaakt van het publieke domein.

Witgoed: de koelkast en diepvries die eigendom zijn van de Klant of zijn Gezinsleden en die zich bevinden op het Interventieadres.

Verwarmingsinstallatie: de centrale verwarming op aardgas (geen zonneboilers, warmtepompen, elektrische verwarming, stadsverwarming) die zich binnenhuis stroomafwaarts van de gasmeter bevindt op het Interventieadres mits voldaan is aan de hieronder vermelde voorwaarden alsook de vaste binnen-installatie voor verwarming en sanitair warm water, 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, verdeler, en drukmeter 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 in goede staat;
- gehomologeerd voor gebruik in de Belgische markt.
- geïnstalleerd volgens de geldende voorschriften.

Elektriciteitsinstallatie: duidt de elektrische installatie binnenshuis op het Interventieadres aan, meer bepaald dat deel van de installatie dat zich stroomafwaarts bevindt van de hoofdschakelaar en de elektriciteitsmeter, met aansluiting tot aan de afnamepunten (stopcontacten), met uitsluiting van

de elektrische apparaten die hierop aangesloten zijn, hierin begrepen de zonnepanelen, die zich bevinden op het Interventieadres.

Verlengde Garantie op Witgoed: bijstand in geval van panne tijdens het 3^e, 4^o of 5^e levensjaar op Witgoed onder de voorwaarden vermeld in deze Algemene Voorwaarden.

Pechverhelping Elektriciteit: duidt de bijstandsdienst aan in geval van panne van de Elektriciteitsinstallatie van de Klant.

Pechverhelping Gas: duidt de bijstandsdienst aan in geval van panne van de Verwarmingsinstallatie van de Klant.

Pechverhelping Gas en Elektriciteit: duidt de bijstandsdienst aan in geval van panne van de Verwarmingsinstallatie van de Klant en de bijstandsdienst in geval van panne van de Elektriciteitsinstallatie van de Klant.

Allianz Assistance: AWP P&C SA, Belgium Branch tevens handelend onder de naam Allianz Assistance, gevestigd te Koning Albert II-laan 32 1000 Brussel met Ondernemingsnummer 0837.437.919.

Hersteller: een gespecialiseerde onderneming waarop Allianz Assistance beroep doet om bij de Klant tussen te komen en die beschikt over de nodige middelen alsook de vereiste bekwaamheden om over te gaan tot het herstel van de Verwarmingsinstallatie, Elektriciteitsinstallatie, Witgoed en/of Fiets.

2. HET VOORWERP VAN DIT CONTRACT

LUMINUS Comfy+ Pechverhelping is een dienst die kosteloos wordt aangeboden door LUMINUS aan de Klant, waarbij LUMINUS een beroep doet op Allianz Assistance om de dienst uit te voeren met Herstellers. Deze Algemene Voorwaarden Comfy+ Pechverhelping maken integraal deel uit van uw Luminus Comfy+ leveringscontract.

Indien u enkel een leveringscontract Luminus Comfy+ voor elektriciteit heeft, dan heeft u recht op:

- Pechverhelping Elektriciteit
- Verlengde Garantie Witgoed
- Fietsbijstand

Indien u enkel een leveringscontract Luminus Comfy+ voor gas heeft, dan heeft u recht op:

- Pechverhelping Gas
- Fietsbijstand

Indien u een leveringscontract Luminus Comfy+ heeft voor zowel elektriciteit als gas heeft, dan heeft u recht op:

- Pechverhelping Elektriciteit
- Pechverhelping Gas
- Verlengde Garantie Witgoed
- Fietsbijstand

3. TERRITORIALITEIT

3.1. Voor de diensten Pechverhelping Elektriciteit, Pechverhelping Gas en Verlengde Garantie op Witgoed : het Interventieadres.

3.2. Voor de dienst Fietsbijstand: België en tot 30 Kilometer buiten de Belgische landsgrens, met een vrijstelling van 1 kilometer rond uw domicilie of vertrekplaats.

4. DE DUUR EN BEÏNDIGING VAN LUMINUS COMFY+ PECHVERHELPING

4.1. De dienst LUMINUS Comfy+ Pechverhelping wordt u aangeboden voor onbepaalde duur, en dit

zodra de Klant gedurende een ononderbroken periode van 1 maand op het Interventieadres elektriciteit en/of gas heeft afgenomen in het kader van leveringscontract LUMINUS Comfy+.

Specifiek voor de dienst "Verlengde garantie op Witgoed": Allianz Assistance waarborgt de bijstand voor Witgoed tijdens het derde, vierde en vijfde levensjaar steeds te rekenen vanaf de initiële aankoopdatum en steeds na afloop van elke garantie (wettelijke of andere) op dit Witgoed. De waarborg eindigt automatisch na het vijfde levensjaar van het betrokken toestel en vereist geen enkele opzegging.

4.2. De dienst LUMINUS Comfy+ Pechverhelping neemt automatisch een einde op het ogenblik dat uw leveringscontract LUMINUS Comfy+ een einde neemt. Verder mag LUMINUS de dienst LUMINUS Comfy+ Pechverhelping beëindigen mits het respecteren van een opzegtermijn van 2 maanden.

4.3. Zodra de dienst LUMINUS Comfy+ Pechverhelping is beëindigd kan u er geen beroep meer op doen, zelfs indien het voorval waarvoor u een beroep wenst te doen op de dienst LUMINUS Comfy+ Pechverhelping eerder heeft plaatsgevonden.

5. OMSCHRIJVING VAN DE BIJSTAND

Onverminderd de algemene uitsluitingen en beperkingen opgesomd in artikel 6, dekt Comfy+ Pechverhelping de bijstand beschreven in en onder de voorwaarden vermeld in dit artikel.

5.1. Luminus noodlijn

Om een beroep te kunnen doen op de bijstand dient de Klant Allianz Assistance op de hoogte brengen via het telefoonnummer 0800 15 665 van LUMINUS Comfy+ Pechverhelping. Dit telefoonnummer is bereikbaar 24 u/24 u, 7 dagen/7 dagen.

5.2. Pechverhelping Elektriciteit

Pechverhelping Elektriciteit dekt volgende interventies bij elektrische storing (geen elektriciteit/verlichting in één of meerdere onderdelen van het Interventieadres):

- vaststellen van de oorzaak van de storing,
- 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,
- koelkast of diepvriezer op een ander stopcontact aan sluiten.

Als uit de telefonische diagnose blijkt dat de tussenkomst van een Hersteller nodig is, zal Allianz Assistance een dergelijke tussenkomst organiseren. Allianz Assistance stuurt binnen de 24 uur na de oproep of volgens de afspraak met de Klant een Hersteller naar het Interventieadres.

De tussenkomst voor Pechverhelping Elektriciteit is beperkt tot maximum 250 EUR, incl. BTW per schadegeval en omvat:

- Transport van de Hersteller naar het Interventieadres;
 - De werken van de Hersteller.
- Er zal geen enkele franchise aan de Klant worden gefactureerd.

Er is maximum één interventie per contractjaar per LUMINUS-klantnummer gedekt.

Uitsluitingen:

- Vervanging van lampen;

- Wisselstukken;
- Herstelling of vervanging van het elektrisch toestel dat de storing veroorzaakte of van de elektrische apparaten, aangesloten op de Elektriciteitsinstallatie;
- Herstelling van zonnepanelen, warmtepompen of airconditioning;
- Storingen door accessoires die niet zijn toegelaten zijn door de fabrikant;
- Schadegevallen ingevolge gelijk welke externe oorzaak zoals bijvoorbeeld – zonder hiertoe beperkt te zijn – een algemene stroompanne, een stroompiek, een impact, een brand, een overstroming, een blikseminslag, een diefstal of een ontploffing;
- Problemen met het openbaar elektriciteitsnetwerk, de teller inbegrepen; Elektriciteitsinstallatie die niet voldoet aan de toepasselijke technische en/of reglementaire normen;
- De interventies ingevolge werken die werden uitgevoerd in het Interventieadres met als doel de Elektrische Installatie te doen voldoen aan de wettelijke vereisten of om de elektriciteit te herstellen indien deze onderbroken werd door voormelde werken;
- Interventies met als doel de elektriciteit af te sluiten ingevolge niet-betaling van de elektriciteitsfactuur;
- Werken waarvoor hoofdzekering dient te worden afgekoppeld;
- Gebreken en fouten die onder de waarborg van de installateur of de fabrikant vallen;
- Storing als een gevolg van herstellingen uitgevoerd door de Klant zelf of door een andere hersteller dan deze van Allianz Assistance;
- De kosten voortvloeiend uit werken uitgevoerd door een andere persoon dan de Hersteller die door Allianz Assistance werd gestuurd en de kosten gefactureerd door lokale of nationale diensten die werken gerealiseerd hebben in het kader van een spoedeisende interventie;
- De normaal voorzienbare schadelijke gevolgen van een opzettelijke foutieve daad of nalatigheid van een bewoner van het Interventieadres;
- De kosten van de interventie aan de 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.

5.3. Pechverhelping Gas

Pechverhelping Gas dekt volgende interventies bij storing van de Verwarmingsinstallatie (waardoor een aangename binnentemperatuur niet kan worden gegarandeerd - richtlijn: 18°-24°C - of waardoor er geen warm water beschikbaar is in de badkamer) of lekkage in een centrale verwarmingsbuis,

Storing aan Verwarmingsinstallatie

- vaststellen van de oorzaak van de storing en bepalen van de herstellingsmethode,
- heropstarten van de Verwarmingsinstallatie indien mogelijk,

Lekkende centrale verwarmingsleiding

- aflaten van water,
- dichtdraaien van kraan,
- tijdelijk dichten lek indien het lek zich bevindt op een bereikbare plaats.

Als uit de telefonische diagnose blijkt dat de tussenkomst van een Hersteller nodig is, zal Allianz Assistance een dergelijke tussenkomst organiseren. Allianz Assistance stuurt binnen de 24 uur na de oproep of volgens de afspraak met de Klant een Hersteller naar het Interventieadres.

De tussenkomst is beperkt tot maximum 250 EUR, incl. BTW per schadegeval en omvat:

- Transport van de Hersteller naar het Interventieadres;
 - De werken van de Hersteller,
- Er zal geen enkele franchise aan de Klant worden gefactureerd.

Er is maximum één interventie per contractjaar per LUMINUS-klantnummer gedekt.

Uitsluitingen:

- Onzichtbaar lek in de buis na de ketel waarvoor een lekzoeker moet komen;
- Definitieve herstelling van Verwarmingsinstallatie;
- Wisselstukken;
- Storingen door accessoires die niet zijn toegelaten zijn door de fabrikant;
- Pannes of storingen in de Verwarmingsinstallatie ingevolge het afbreken, weghalen en demonteren van de Verwarmingsinstallatie (ventilatie, afstelling, elektrische voeding, enz.);
- Pannes of storingen te wijten aan vorst, het gebruik van vervuild water of gas, vervuilde lucht (overvloed aan stof, giftige lucht, enz.);
- Interventies met het oog op het afsluiten van de gastoevoer ingevolge de niet-betaling van de gasfactuur;
- Problemen met het voorzieningsnet, de teller inbegrepen;
- Gebrek aan onderhoud van de installatie conform de toepasselijke wetgeving en de fabrikant;
- Gebreken of fouten die onder de waarborg van de installateur of de fabrikant vallen;
- Verwarmingsinstallatie die tot collectief gebruik dient (voor andere personen dan de Klant en Gezinsleden);
- Storing als een gevolg van herstellingen uitgevoerd door de Klant zelf of door een andere hersteller dan deze van Allianz Assistance;
- De kosten voortvloeiend uit werken uitgevoerd door een andere persoon dan de Hersteller die door Allianz Assistance werd gestuurd en de kosten gefactureerd door lokale of nationale diensten die werken gerealiseerd hebben in het kader van een spoedeisende interventie;
- De normaal voorzienbare schadelijke gevolgen van een opzettelijke foutieve daad of nalatigheid van een bewoner van het Interventieadres;
- De kosten van de interventie aan de Verwarmingsinstallatie of apparaat 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 schade die rechtstreeks of onrechtstreeks wordt veroorzaakt door vervuiling.

5.4. Verlengde Garantie op Witgoed

De bijstand wordt verleend bij een plotse en onvoorzienbare interne mechanische, elektrische of elektronische storing van een Witgoed-toestel dat de Klant of één van de Gezinsleden heeft aangekocht in de Europese Unie voor een initiële prijs van minimum 150 EUR incl. BTW en maximum 5.000 EUR incl. BTW en uitsluitend gebruikt voor privédoeleinden op het Interventieadres. Andere toestellen dan Witgoed zijn uitgesloten.

De bijstand wordt enkel verleend in geval bovengenoemde storing zich voordoet tijdens het derde, vierde of vijfde levensjaar van het Witgoed en op voorwaarde dat de oorspronkelijke aankoopfactuur kan worden voorgelegd.

De Verlengde Garantie op Witgoed dekt de herstelling van uw toestel in België inclusief BTW, transport, bestek, werken en wisselstukken ten belope van de restwaarde van het toestel zoals hieronder bepaald (10% waardeverlies per begonnen jaar te rekenen vanaf de datum van de oorspronkelijke aankoop), waarbij de Hersteller een

garantie van drie maanden verleent op deze reparatie.

De tussenkomst geldt voor maximum de restwaarde van de initiële aankoopprijs van het toestel (zie hieronder). Dit wil zeggen dat indien de herstellingskosten hoger liggen dan de restwaarde en indien u het toestel toch wil laten herstellen, dat Allianz Assistance dan de kosten draagt tot de restwaarde en dat u het verschil tussen de herstellingskost en de restwaarde zelf moet betalen.

Levensjaar te rekenen vanaf de initiële aankoopdatum	Restwaarde als percentage van de initiële aankoopprijs incl. BTW
Tijdens het derde jaar	70%
Tijdens het vierde jaar	60%
Tijdens het vijfde jaar	50%

Het moment van uw oproep naar de Luminus Comfy+ Pechverhelping noodlijn geldt als datum voor de bepaling van deze restwaarde.

Indien het toestel gedekt is door deze dienst, geeft Allianz Assistance de Hersteller de opdracht u onmiddellijk te contacteren en, in de mate van het mogelijke, een afspraak in te plannen voor een poging tot herstelling op het Interventieadres binnen 48 uur na het moment van uw telefonische oproep. Allianz Assistance neemt de kost van de verplaatsing en de herstelling volgens de vermelde maximumbedragen voor haar rekening.

De tussenkomst van de Hersteller voor een toestel dat uiteindelijk niet gedekt blijkt te zijn volgens de voorwaarden van deze waarborg is ten uwen laste.

Indien de Hersteller het Witgoed niet ter plekke kan herstellen, zal Allianz Assistance op haar kosten een transport naar de werkplaats van de Hersteller organiseren en, eens het Witgoed hersteld is, een transport naar het Interventieadres. Indien de storing aan het Witgoed langer duurt dan 7 werkdagen, zal de Hersteller op vraag van de Klant een vervangtoestel leveren en plaatsen op het Interventieadres. Indien dat niet mogelijk is, zal Allianz Assistance een vergoeding van 50 EUR (BTW inclusief) betalen, op uw aanvraag.

Indien uw toestel door de Hersteller in zijn atelier totaal verloren werd verklaard en indien u dit toestel wenst te recupereren, zijn de transportkosten voor deze recuperatie voor uw rekening. In dat geval dient u ook het vervangtoestel terug te geven.

Er is maximum één interventie per contractjaar per LUMINUS-klantnummer gedekt.

Uitsluitingen en beperkingen

- Toestellen:

- waarvoor u geen originele factuur of aankoopbewijs waaruit de initiële aankoopdatum en –bedrag blijkt kan voorleggen – de originele factuur geldt als referentie om te bepalen of het toestel onder de waarborg valt;
 - nieuw gekocht voor minder dan 300 EUR inclusief BTW;
 - waarvan het originele serienummer werd verwijderd of onleesbaar is;
 - die onder de waarborg van de installateur of de fabrikant vallen.
- Schadegevallen:
- ten gevolge van om het even welke externe oorzaak zoals, maar niet beperkt tot, een stroompanne, stroomstoot, impact, brand, overstroming, bliksem, diefstal of ontploffing;

- ten gevolge van gebruik van accessoires die niet toegelaten zijn door de fabrikant;
- ten gevolge van opzet, slecht onderhoud of foutief gebruik; en professioneel gebruik.

- Herstellingen:

- van storing te wijten aan zelf uitgevoerde herstellingen en herstellingen uitgevoerd door een andere dienstverlener dan deze van Allianz Assistance;
- te wijten aan normale slijtage, reiniging en onderhoud, bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot filters, lampen, batterijen, smeren van scharnieren, onderhoud van rubberen afdichtingen, etc...;
- voor esthetische schade zoals, maar niet beperkt tot, krassen en deuken;
- aan aansluitingen, aan- en afvoer van elektriciteit, gas en water, buizen en kabels.

- Geen tussenkomst:

- in geval van productaansprakelijkheid en terugroepacties van de producent;
- in geval van financieel onvermogen van een door u gecontacteerde hersteller;
- voor vertragingen door de tijdelijke niet-beschikbaarheid van wisselstukken;
- voor de duur van onbruikbaarheid van het toestel of genotsderving;
- voor onrechtstreekse verliezen of gevolgschade, bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot bedorven voedsel, schade in de nabijheid van het toestel, etc...;
- Voor kosten voortvloeiend uit werken uitgevoerd door een andere persoon dan de Hersteller die door Allianz Assistance werd gestuurd.

- Financiële compensatie indien toestel niet kan worden hersteld.

5.5. Fietsbijstand

De dienst 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 plots mechanische, elektrische of elektronische storing;
- 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 en aankoop van de Fiets).

Wanneer bovenstaande gebeurtenis zich voordoet, stuurt Allianz Assistance een pechverhelpster ter plaatse die uw Fiets rijklaar probeert te maken. Indien de Fiets niet ter plekke kan worden hersteld zullen de Klant en de Fiets getransporteerd worden naar een fietsmaker in de buurt, het Interventieadres of de tijdelijke verblijfplaats.

Als de Fiets gestolen werd, neemt Allianz Assistance het transport van de Klant ten laste tot aan de plaats van vertrek. De Klant moet de diefstal melden aan de bevoegde instanties binnen de 24 uur na de oproep naar de alarmcentrale en een kopie van het proces verbaal (of de referentie ervan) moet aan Allianz Assistance worden overgemaakt.

De dienst Fietsbijstand Pechverhelping is geldig in België of tot 30 kilometer buiten de Belgische landsgrenzen, voor zover de Fiets zich bevindt op meer dan 1 kilometer van de vertrekplaats van de Klant (de wagen, het Interventieadres, de tijdelijke verblijfplaats...).

De Klant kan van deze dienst gebruikmaken voor maximum twee interventies per jaar per LUMINUS-klantnummer.

Beperkingen en uitsluitingen:

- Zelf georganiseerde transporten: de terugbetaling door Allianz Assistance is dan beperkt tot maximaal 150 EUR per Fiets;
- Pechverhelping kan niet geboden worden op plaatsen die niet vrij toegankelijk zijn voor de hulpverleners, dit ter beoordeling van Allianz Assistance;
- De kosten van onderdelen en wisselstukken en de herstellingskosten indien de Fiets niet ter plekke kan worden hersteld zijn uitgesloten, evenals gewone onderhoudskosten, onderhoudswerken en bestekkosten;
- Immobilisatie als een gevolg van herstellingen uitgevoerd door de Klant zelf of door een andere hersteller dan deze van Allianz Assistance;
- De kosten gefactureerd door lokale of nationale diensten die werken gerealiseerd hebben in het kader van een spoedeisende interventie.

5.6. Betaling door de Klant aan de Hersteller

De bedragen voor interventies die de drempels bepaald in artikelen 5.2, 5.3, en 5.4 overschrijden, worden rechtstreeks door de Hersteller aangerekend en dienen door de Klant zelf te worden betaald aan de Hersteller. Hetzelfde geldt voor eventuele wisselstukken die moeten worden gebruikt en die in de artikelen 5.2, 5.3, 5.4 en/of 5.5 eventueel worden uitgesloten.

6. ALGEMENE UITSLUITINGEN EN BEPERKINGEN:

- Alle vragen om bijstand voor alle schadegevallen die bestonden voor het verkregen recht op bijstand en dus van de betreffende waarborgen of, in geval van de fietsbijstand, op het ogenblik van het vertrek op reis.
- Alle omstandigheden die bekend of aanwezig waren op het ogenblik van de aanvang van de betreffende waarborg of, in geval van fietsbijstand, op het ogenblik van het vertrek op reis, waardoor het schadegeval redelijkerwijze te verwachten was.
- Schade ten gevolge van overmatig gebruik van geneesmiddelen, gebruik van drugs, verdovende of opwekkende middelen, dronkenschap of alcoholisme.
- Schadegevallen als een gevolg van staking, beslissing van de overheid, beperking van het vrije verkeer, radioactieve straling of het vrijwillig veronachtzamen van wettelijke of officiële bepalingen.
- Schadegevallen als een gevolg van oorlog, burgeroorlog, opstand, revolutie, terrorisme of oproer.
- Allianz Assistance kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor vertragingen of het niet nakomen van overeengekomen diensten indien deze vertragingen of de niet-uitvoering te wijten is aan overmacht (waaronder ook epidemieën en pandemieën, en de gevolgen daarvan).
- Elke schade ten gevolge van hulpverleningen, transporten, herstellingen of slepingen die met uw akkoord en onder uw controle worden uitgevoerd. Alleen de dienstverlener zelf is verantwoordelijk voor de schade ten gevolge van de door hem uitgevoerde prestaties.
- Elke storing of immobilisatie van goederen die voor professionelen doeleinden worden gebruikt.
- Alle kosten waarvan niet uitdrukkelijk in deze Algemene Voorwaarden is voorzien dat zij ten laste worden genomen.
- Indien na een eerdere dringende interventie via Allianz Assistance geen definitieve herstelling is doorgevoerd, kan Allianz Assistance een tweede tussenkomst voor dezelfde situatie weigeren.

- Faillissement en financieel onvermogen.
- Zelfmoordpoging en zelfmoord.
- Natuurrampen.
- Alle gevolgen van de in dit contract vermelde uitsluitingen.

7. SUBROGATIE

Allianz Assistance treedt voor het bedrag van de door haar uitbetaalde vergoedingen in uw rechten en rechtsvorderingen tegen derden. Indien door uw toedoen de indeplaatsstelling geen gevolg kan hebben kan Allianz Assistance van u de terugbetaling vorderen van de betaalde vergoedingen in de mate van het door Allianz Assistance geleden nadeel.

8. WIJZIGINGEN AAN HUIDIGE ALGEMENE VOORWAARDEN

LUMINUS mag wijzigingen aanbrengen aan huidige Algemene Voorwaarden en aan de bijstand voorzien in deze Algemene Voorwaarden via de procedure voorzien in artikel 11 van de algemene voorwaarden van uw Luminus Comfy+ leveringscontract.

9. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER EN DE RECHTEN VAN GEREgistREERDE PERSONEN:

Als verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens, verwerkt LUMINUS uw persoonsgegevens steeds in overeenstemming met de toepasselijke privacyregelgeving. LUMINUS verwerkt uw persoonsgegevens voor doeleinden en rechtsgronden beschreven in het privacybeleid zoals vermeld op de website www.luminus.be onder de rubriek "Disclaimer en Privacy Policy" (het Privacybeleid).

Voor meer informatie omtrent onze dataretentietijd, en gegevensoverdracht van uw persoonsgegevens aan onze filialen en derden verwijst LUMINUS u naar het Privacybeleid. In het kader van Comfy+ Pechverhelping deelt LUMINUS uw gegevens met Allianz Assistance, die optreedt als verwerker in het kader van deze dienst.

U heeft het recht zich te verzetten tegen bepaalde verwerkingen vermeld in ons Privacybeleid (zoals bijvoorbeeld het verschaffen van informatie aan u voor promotiedoeleinden) door contact op te nemen met onze commerciële dienst.

U heeft een recht van inzage, mededeling, verbetering, wissing (vergetelheid) en gegevensoverdraagbaarheid alsook het recht beperking van de verwerking te verkrijgen in bepaalde gevallen beschreven in het Privacybeleid. Daartoe volstaat het contact op te nemen met de commerciële dienst van LUMINUS, vergezeld van een kopie van uw identiteitskaart.

10. UW VERPLICHTINGEN BIJ EEN SCHADEGEVAL

Zonder afbreuk te doen aan andere verplichtingen opgenomen in deze Algemene Voorwaarden, heeft u de volgende verplichtingen:

10.1. De communicatie van schadegevallen: U dient onmiddellijk, en elk geval binnen de 7 kalenderdagen, Allianz Assistance te informeren over een schadegeval via de Luminus noodlijn en zich te schikken naar haar instructies.

10.2. Het verstrekken van nuttige inlichtingen: Zonder verwijl, en in elk geval binnen de 30 dagen, dient u Allianz Assistance alle nuttige inlichtingen te verstrekken en op de vragen te antwoorden die u

worden gesteld om de omstandigheden en de omvang van de schade te kunnen vaststellen.

10.3. De gevolgen van schadegevallen beperken:
U dient alle redelijke maatregelen te nemen om de gevolgen van een schadegeval te beperken.

10.4. Andere verzekeringen:
Indien u geniet van andere verzekeringen voor hetzelfde risico moet u Allianz Assistance de waarborgen en de identiteit van deze verzekeraars meedelen.

10.5. Sancties in geval van niet-nakoming van uw verplichtingen:
Indien u één van uw verplichtingen niet nakomt en er hierdoor een nadeel ontstaat voor LUMINUS of Allianz Assistance kan deze haar prestatie verminderen met het door haar geleden nadeel. Het met bedrieglijk opzet niet nakomen van uw verplichtingen geeft steeds aanleiding tot het verlies van alle rechten op alle prestaties.

11. CORRESPONDENTIE EN COMMUNICATIE

Elke kennisgeving in verband met de dienst Comfy+ Pechverhelping en huidige Algemene Voorwaarden dient te geschieden aan Allianz Assistance, gevestigd in België, namelijk Koning Albert II-laan 32 te 1000 Brussel - welcome.be@allianz.com

De voor u bestemde schriftelijke berichten worden geldig verzonden naar het Interventieadres of het adres dat u Allianz Assistance meedeelt.

12. RECHTSREGELS – RECHTSMACHT

Het Belgisch recht is van toepassing op deze Algemene Voorwaarden.