

CONDITIONS GENERALES LUMINUS ASSISTANCE COMFY+

Version 01/2021 – Clients résidentiels

1. DEFINITIONS

Les termes utilisés ci-après dans les présentes Conditions générales sont définis comme suit :

LUMINUS : Luminus SA, dont le siège social est établi Boulevard du Roi Albert II n° 7, à 1210 Bruxelles, enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0471.811.661.

LUMINUS Assistance Comfy+: le service d'assistance offert par LUMINUS (via Allianz Assistance) à des Clients ainsi qu'aux Membres de leur famille, ce service variant selon que le Client achète de l'électricité et/ou du gaz dans le cadre du contrat de fourniture Luminus Comfy+.

Client : les personnes physiques qui achètent à LUMINUS, dans le cadre d'un contrat de fourniture d'énergie Luminus Comfy+ auprès de LUMINUS, de l'électricité et/ou du gaz à des fins purement domestiques, et qui sont domiciliées en Belgique et y résident habituellement au moins 6 mois par an. Le Client est également désigné ci-après par les termes « vous » ou « votre/vos ».

Membres de la famille : les membres de la famille du Client, qui sont domiciliés à la même adresse que le Client.

Vélo : le cycle à deux ou trois roues, propriété d'un Client et des Membres de sa famille et de type vélo ou vélo électrique d'une puissance inférieure à 0,25 kW.

Adresse d'intervention : l'adresse faisant l'objet du contrat de fourniture d'énergie Luminus Comfy+ que le Client a conclu avec LUMINUS, à l'exception des parties communes d'un immeuble et de toute installation faisant partie du domaine public.

Electroménager blanc : le réfrigérateur et le congélateur qui appartiennent au Client ou aux Membres de sa famille et qui se trouvent à l'Adresse d'intervention.

Installation de chauffage : l'installation de chauffage central au gaz (sont exclus : les chauffe-eau solaires, les pompes à chaleur, le chauffage électrique et le chauffage urbain) qui se trouve à l'intérieur en aval du compteur de gaz à l'Adresse d'intervention pour autant qu'il soit satisfait aux conditions énumérées ci-dessous, ainsi que l'installation intérieure fixe de chauffage et d'eau chaude sanitaire, à savoir, exclusivement : le chauffe-eau pour la production d'eau chaude, le vase d'expansion, la vanne de trop-plein, le robinet de remplissage, la(les) vanne(s) thermostatique(s), le thermostat, le raccordement à l'eau froide et à l'eau chaude, y compris la combinaison d'entrée, les raccordements cc, la soupape, le distributeur, le manomètre pour autant que ces éléments fassent partie du système de chauffage central.

L'Installation de chauffage doit remplir les conditions suivantes: avoir une puissance d'au maximum 70 kW; les pièces de l'Installation de chauffage doivent pouvoir être livrées dans des conditions normales et dans un délai raisonnable; l'Installation doit faire l'objet d'un entretien régulier et être en bon état; l'Installation doit être homologuée pour une utilisation sur le marché belge; l'Installation doit être placée conformément à la réglementation en vigueur.

Installation électrique : désigne l'installation électrique intérieure à l'Adresse d'intervention, plus particulièrement la partie de l'installation qui se

trouve en aval du disjoncteur principal et du compteur électrique, avec raccordement jusqu'aux points de prélèvement (prises), à l'exclusion des appareils électriques qui y sont raccordés, en ce compris les panneaux solaires, et qui se trouvent à l'Adresse d'intervention.

Prolongation de la Garantie sur l'Electroménager blanc : assistance en cas de panne au cours des 3^e, 4^e ou 5^e années de l'Electroménager blanc aux conditions précisées dans les présentes Conditions générales.

Assistance Electricité : désigne le service d'assistance en cas de panne de l'Installation électrique du Client.

Assistance Gaz : désigne le service d'assistance en cas de panne de l'Installation de chauffage du Client.

Assistance Gaz et Electricité : désigne le service d'assistance en cas de panne de l'Installation de chauffage du Client et le service d'assistance en cas de panne de l'Installation électrique du Client.

Allianz Assistance : AWP P&C SA, Belgian Branch opérant également sous le nom d'Allianz Assistance, située Boulevard du Roi Albert II n° 32 à 1000 Bruxelles, enregistrée sous le numéro d'entreprise 0837.437.919.

Réparateur : une entreprise spécialisée à laquelle Allianz Assistance fait appel en vue d'une intervention chez le Client, et disposant des moyens nécessaires et des compétences requises pour procéder à la réparation de l'Installation de chauffage, de l'Installation électrique, de l'Electroménager blanc et/ou du Vélo.

2. OBJET DU PRESENT CONTRAT

LUMINUS Assistance Comfy+ est un service que LUMINUS offre gratuitement au Client et dans le cadre duquel LUMINUS fait appel à Allianz Assistance pour fournir le service par le biais de Réparateurs. Les présentes Conditions générales d'Assistance Comfy+ font partie intégrante de votre contrat de fourniture Luminus Comfy+.

Si vous n'avez un contrat de fourniture Luminus Comfy+ que pour l'électricité, vous avez droit :

- à l'assistance Electricité
- à la prolongation de la Garantie sur l'Electroménager blanc
- à l'assistance vélo

Si vous n'avez un contrat de fourniture Luminus Comfy+ que pour le gaz, vous avez droit :

- à l'assistance Gaz
- à l'assistance vélo

Si vous avez un contrat de fourniture Luminus Comfy+ pour l'électricité et pour le gaz, vous avez droit :

- à l'assistance Electricité
- à l'assistance Gaz
- à la prolongation de la Garantie sur l'Electroménager blanc
- à l'assistance vélo

3. TERRITORIALITE

3.1. Pour les services d'Assistance Electricité, Assistance Gaz et Prolongation de la Garantie sur l'Electroménager blanc : l'Adresse d'intervention.

3.2. Pour le service Assistance vélo : la Belgique et jusqu'à 30 kilomètres au-delà de la frontière terrestre belge, à partir d'un kilomètre autour de votre domicile ou point de départ.

4. DUREE ET FIN DE LUMINUS ASSISTANCE COMFY+

4.1. Le service LUMINUS Assistance Comfy+ est offert pour une durée indéterminée, dès que le Client

a prélevé de l'électricité et/ou du gaz à l'Adresse d'intervention pendant une période ininterrompue d'un mois dans le cadre du contrat de fourniture Luminus Comfy+.

Disposition propre au service "Prolongation de la Garantie sur l'Electroménager blanc" : Allianz Assistance garantit l'assistance pour l'Electroménager blanc pendant les troisième, quatrième et cinquième années à compter de la date d'achat initiale et à l'expiration de toute garantie (légal ou autre) sur ledit Electroménager blanc. La garantie prend automatiquement fin après la cinquième année de l'appareil concerné et ne requiert aucune résiliation.

4.2. Le service LUMINUS Assistance Comfy+ prend automatiquement fin au moment où votre contrat de fourniture LUMINUS Comfy+ se termine. Par ailleurs, LUMINUS peut mettre fin au service LUMINUS Assistance Comfy+ moyennant le respect d'un préavis de 2 mois.

4.3. Une fois que le service LUMINUS Assistance Comfy+ a pris fin, vous ne pouvez plus y faire appel, même si l'incident pour lequel vous souhaitez faire appel au service LUMINUS Assistance Comfy+ a eu lieu antérieurement.

5. DESCRIPTION DE L'ASSISTANCE

Sans préjudice des exclusions et restrictions générales énumérées à l'article 6, Assistance Comfy+ couvre l'assistance décrite aux conditions précisées dans le présent article.

5.1. Ligne d'urgence de Luminus

Pour pouvoir faire appel au service d'assistance, le Client doit informer Allianz Assistance via le numéro **0800 15 665** de LUMINUS Assistance Comfy+. Cette ligne est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

5.2. Assistance Electricité

L'assistance Electricité couvre les interventions suivantes en cas de panne électrique (pas d'électricité/éclairage dans une ou plusieurs parties de l'Adresse d'intervention) :

- déterminer l'origine de la panne,
- si possible, rétablir l'alimentation en électricité,
- mesurer les fuites/courts-circuits et définir le lieu où ils se produisent,
- débrancher l'appareil à l'origine de la fuite / du court-circuit,
- remplacer le fusible,
- brancher le réfrigérateur ou le congélateur sur une autre prise.

S'il ressort du diagnostic téléphonique que l'intervention d'un Réparateur est nécessaire, Allianz Assistance organise cette intervention. Allianz Assistance envoie, dans les 24 heures de l'appel ou à une date convenue avec le Client, un Réparateur à l'Adresse d'intervention.

L'intervention pour Assistance Electricité est limitée à un maximum de 250 EUR, TVA comprise, par sinistre, et comprend : le déplacement du Réparateur jusqu'à l'Adresse d'intervention et les heures de travail du Réparateur. Il ne sera facturé aucune franchise au Client.

Une seule intervention par année contractuelle est couverte par numéro de client LUMINUS.

Exclusions :

- le remplacement de lampes;
- les pièces de rechange;
- la réparation ou le remplacement de l'appareil électrique à l'origine de la panne ou des appareils électriques raccordés à l'Installation électrique;
- la réparation de panneaux solaires, de pompes à chaleur ou d'installations de climatisation;

- les pannes dues à des accessoires non autorisés par le fabricant;
- les sinistres résultant de toute cause externe comme, par exemple – sans limitation – une panne d'électricité générale, une crête de tension, un impact, un incendie, des inondations, un impact de foudre, un vol ou une explosion;
- les problèmes au niveau du réseau électrique public, compteur compris;
- l'installation électrique qui n'est pas conforme aux normes techniques et/ou réglementaires en vigueur;
- les interventions à la suite de travaux effectués à l'Adresse d'intervention en vue de mettre l'Installation électrique en conformité avec les obligations légales ou de rétablir l'électricité si l'alimentation en électricité a été interrompue par les travaux précités;
- les interventions visant à couper l'électricité à la suite du non-paiement de la facture d'électricité;
- les travaux pour lesquels le fusible principal doit être déconnecté;
- les pannes et défauts couverts par la garantie de l'installateur ou du fabricant;
- la panne résultant de réparations effectuées par le Client même ou par un autre réparateur que celui d'Allianz Assistance;
- les coûts découlant de travaux effectués par une autre personne que le Réparateur envoyé par Allianz Assistance et les coûts facturés par des services locaux ou nationaux ayant réalisé des travaux dans le cadre d'une intervention urgente;
- les effets négatifs normalement prévisibles d'une négligence ou faute intentionnelle d'un habitant de l'Adresse d'intervention;
- les coûts de l'intervention à l'installation si le réparateur estime que le coût de l'intervention excède la valeur de l'installation, sans préjudice du droit à une intervention pour stabiliser la situation d'urgence.

5.3. Assistance Gaz

L'assistance Gaz couvre les interventions suivantes en cas de panne de l'Installation de chauffage (empêchant la garantie d'une température intérieure agréable - température visée de 18°-24°C - ou empêchant la disponibilité d'eau chaude dans la salle de bain) ou de fuite au niveau d'une conduite de chauffage central.

Panne de l'Installation de chauffage : détermination de la cause de la panne et définition du mode de réparation et redémarrage de l'Installation de chauffage si possible.

Fuite au niveau d'une conduite de chauffage central : coupure de l'arrivée d'eau, fermeture du robinet et colmatage temporaire de la fuite si celle-ci a lieu dans un endroit accessible.

S'il ressort du diagnostic téléphonique que l'intervention d'un Réparateur est nécessaire, Allianz Assistance organise cette intervention. Allianz Assistance envoie un Réparateur à l'Adresse d'intervention dans les 24 heures qui suivent l'appel ou à une date convenue avec le Client. L'intervention est limitée à un maximum de 250 EUR, TVA comprise, par sinistre, et comprend : le déplacement du Réparateur jusqu'à l'Adresse d'intervention et les heures de travail du Réparateur. Il ne sera facturé aucune franchise au Client.

Une seule intervention par année contractuelle est couverte par numéro de client LUMINUS.

Exclusions :

- les fuites invisibles dans la conduite après la chaudière, nécessitant l'intervention d'un détecteur de fuite;
- la réparation définitive de l'Installation de chauffage;
- les pièces de rechange;

- les pannes dues à des accessoires non autorisés par le fabricant;
- les pannes ou dérangements de l'Installation de chauffage à la suite de la démolition, de l'enlèvement et du démontage de l'Installation de chauffage (ventilation, réglage, alimentation électrique, etc.);
- les pannes ou dérangements dus au gel, à l'utilisation d'eau ou de gaz pollués, à de l'air vicié (trop grande quantité de poussière, air toxique, etc.);
- les interventions en vue de fermer l'alimentation en gaz à la suite du non-paiement de la facture de gaz;
- les problèmes au niveau du réseau d'alimentation, compteur compris;
- le manque d'entretien de l'installation conformément à la législation en vigueur et aux recommandations du fabricant;
- les pannes ou défauts couverts par la garantie de l'installateur ou du fabricant;
- l'Installation de chauffage à usage collectif (pour d'autres personnes que le Client et les Membres de sa famille);
- la panne résultant de réparations effectuées par le Client même ou par un autre réparateur que celui d'Allianz Assistance;
- les coûts découlant de travaux effectués par une autre personne que le Réparateur envoyé par Allianz Assistance et les coûts facturés par des services locaux ou nationaux ayant réalisé des travaux dans le cadre d'une intervention urgente;
- les effets négatifs normalement prévisibles d'une négligence ou faute intentionnelle d'un habitant de l'Adresse d'intervention;
- les coûts de l'intervention à l'Installation de chauffage ou à l'appareil si le réparateur estime que le coût de l'intervention excède la valeur de l'installation, sans préjudice du droit à une intervention pour stabiliser la situation d'urgence;
- les dommages résultant directement ou indirectement de la pollution.

5.4. Prolongation de la Garantie sur l'Electroménager blanc

L'assistance est fournie en cas de panne électronique, électrique ou mécanique soudaine et imprévisible d'un appareil électroménager blanc que le Client ou un Membre de sa famille a acheté au sein de l'Union européenne pour un prix initial d'au minimum 150 EUR, TVA comprise, et d'au maximum 5.000 EUR, TVA comprise, et qu'il utilise exclusivement à des fins privées à l'Adresse d'intervention. Les autres appareils que l'Electroménager blanc sont exclus.

L'assurance n'est fournie que si la panne précitée se produit au cours de la troisième, la quatrième ou la cinquième année de l'Electroménager blanc et moyennant présentation de la facture d'achat initiale.

La Prolongation de la Garantie sur l'Electroménager blanc couvre la réparation de votre appareil en Belgique, TVA comprise, le déplacement, le devis, les heures de travail et les pièces de rechange jusqu'à concurrence de la valeur résiduelle de l'appareil comme précisé ci-dessous (perte de valeur de 10% par année entamée à compter de la date de l'achat initial), le Réparateur octroyant une garantie de trois mois sur cette réparation.

L'intervention se limite à la valeur résiduelle du prix d'achat initial de l'appareil (cf. infra). En d'autres termes, si les coûts de réparation sont supérieurs à la valeur résiduelle et si vous voulez quand même faire réparer l'appareil, Allianz Assistance prendra les coûts à sa charge jusqu'à concurrence de la valeur résiduelle et vous devrez payer vous-même la différence entre le coût de réparation et la valeur résiduelle.

Age de l'appareil à compter de la date d'achat initiale	Valeur résiduelle en pourcentage du prix d'achat initial (TVA comprise)
La troisième année	70%
La quatrième année	60%
La cinquième année	50%

Le moment de votre appel à la ligne d'urgence de Luminus Assistance Comfy+ vaut date de fixation de la valeur résiduelle.

Si l'appareil est couvert par ce service, Allianz Assistance charge le Réparateur de prendre immédiatement contact avec vous et, dans la mesure du possible, de fixer un rendez-vous pour une tentative de réparation à l'Adresse d'intervention dans les 48 heures qui suivent le moment de votre appel téléphonique. Allianz Assistance prend le coût du déplacement et de la réparation à sa charge dans les limites précitées.

L'intervention du Réparateur pour un appareil qui s'avère finalement n'être plus couvert selon les conditions de cette garantie est à votre charge.

Si le Réparateur ne peut réparer l'Electroménager blanc sur place, Allianz Assistance organise à ses frais le transport vers l'atelier du Réparateur puis, une fois que l'Electroménager blanc est réparé, le retour de l'appareil à l'Adresse d'intervention. Si la panne de l'Electroménager blanc dure plus de 7 jours ouvrables, le Réparateur fournit et place un appareil de remplacement à l'Adresse d'intervention, et ce, à la demande du Client. Si ce n'est pas possible, Allianz Assistance paie, à votre demande, une indemnité de 50 EUR (TVA comprise).

Si le Réparateur a déclaré votre appareil en perte totale dans son atelier et si vous souhaitez récupérer cet appareil, le coût du retour de l'appareil est à votre charge. Dans ce cas, vous devez également restituer l'appareil de remplacement.

Une seule intervention par année contractuelle est couverte par numéro de client LUMINUS.

Exclusions et restrictions

- les appareils :

- pour lesquels vous ne pouvez fournir aucune facture originale ou preuve d'achat attestant de la date d'achat initiale et du montant payé - la facture originale est la référence pour déterminer si l'appareil est couvert par la garantie;
- achetés récemment pour un prix inférieur à 300 EUR, TVA comprise;
- dont le numéro de série original a disparu ou est illisible;
- qui sont couverts par la garantie de l'installateur ou du fabricant.

- les sinistres :

- découlant de toute origine externe comme, mais pas uniquement, une panne de courant, un choc électrique, un impact, un incendie, des inondations, la foudre, un vol ou une explosion;
- découlant de l'usage d'accessoires non autorisés par le fabricant;
- résultant d'un fait intentionnel, d'un mauvais entretien ou d'un usage erroné; et l'utilisation à des fins professionnelles.

- les réparations :

- de pannes dues à des réparations effectuées par le Client et à des réparations effectuées par un autre prestataire que celui d'Allianz Assistance;
- dues à l'usure normale, au nettoyage et à l'entretien, par exemple, mais pas seulement, les filtres, les lampes, les batteries, la

lubrification des charnières, l'entretien des joints en caoutchouc, etc.;

- en cas de dommages esthétiques comme, mais pas seulement, les bosses et rayures; et
- aux raccords, à l'arrivée et à la sortie d'électricité, de gaz et d'eau, aux conduites et câbles.

- Aucune intervention :

- en cas de responsabilité du fait de produits défectueux et d'actions de rappel du producteur;
- en cas d'insolvabilité financière d'un réparateur contacté par vous;
- en cas de retards dus à l'indisponibilité temporaire de pièces de rechange;
- pendant la période d'inutilisation de l'appareil ou de perte de jouissance;
- en cas de pertes ou dommages indirects, par exemple, mais pas uniquement, la nourriture avariée, les dommages à proximité de l'appareil, etc.;
- pour les frais découlant de travaux effectués par une autre personne que le Réparateur envoyé par Allianz Assistance.

- Compensation financière si l'appareil ne peut être réparé.

5.5. Assistance vélo

Le Service d'Assistance vélo est fourni au Client inopinément immobilisé ou qui ne peut plus rouler dans des conditions de sécurité raisonnables à la suite d'un incident résultant : d'un accident de la route; d'un problème mécanique, électrique ou électronique soudain; d'une crevaisson; d'un acte de vandalisme; d'un vol ou d'une tentative de vol; d'une perte de clef de cadenas et/ou d'un cadenas bloqué (moyennant présentation, sur demande, d'une preuve d'identité et d'une preuve d'achat du Vélo).

Lorsqu'un des événements précités se produit, Allianz Assistance envoie un dépanneur sur place afin d'essayer de remettre votre Vélo en état de marche. Si le Vélo ne peut être réparé sur place, le Client et le Vélo sont emmenés dans un magasin de vélos des environs, à l'Adresse d'intervention ou au lieu de résidence temporaire.

Si le Vélo a été volé, Allianz Assistance prend à sa charge le transport du Client vers son point de départ. Le Client doit signaler le vol aux instances compétentes dans les 24 heures qui suivent l'appel d'urgence et doit transmettre une copie du procès-verbal (ou la référence de celui-ci) à Allianz Assistance.

Le service d'Assistance Dépannage Vélo est valable en Belgique ou jusqu'à 30 kilomètres au-delà des frontières terrestres belges, pour autant que le Vélo se trouve à plus d'un kilomètre du point de départ du Client (la voiture, l'Adresse d'intervention, le lieu de résidence temporaire...).

Le Client peut utiliser ce service pour un maximum de deux interventions par an et par numéro de client LUMINUS.

Restrictions et exclusions :

- les transports organisés par le Client : le remboursement par Allianz Assistance se limite dans ce cas à un maximum de 150 EUR par Vélo;
- le dépannage ne peut être offert dans les endroits qui ne sont pas librement accessibles aux dépanneurs, à l'appréciation d'Allianz Assistance;
- les coûts de composants et pièces de rechange et les coûts de réparation si le Vélo ne peut être réparé sur place sont exclus, ainsi que les coûts d'entretien ordinaires, les travaux d'entretien et les coûts de devis;

- l'immobilisation à la suite de réparations effectuées par le Client même ou par un autre réparateur que celui d'Allianz Assistance;
- Les coûts facturés par des services locaux ou nationaux qui ont effectué des travaux dans le cadre d'une intervention d'urgence.

5.6. Paiement du Client au Réparateur

Les montants des interventions dépassant les seuils définis aux articles 5.2, 5.3 et 5.4 sont facturés directement par le Réparateur et doivent être payés par le Client au Réparateur. Cela vaut également pour les éventuelles pièces de rechange qui doivent être utilisées et qui sont éventuellement exclues dans les articles 5.2, 5.3, 5.4 et/ou 5.5.

6. RESTRICTIONS ET EXCLUSIONS GENERALES :

- Toutes les demandes d'assistance pour tous les sinistres antérieurs à l'acquisition du droit à l'assistance et donc aux garanties concernées ou, dans le cas de l'assistance vélo, au moment du départ.

- Toutes les circonstances connues ou existant au moment de l'entrée en vigueur de la garantie concernée ou, dans le cas de l'assurance vélo, au moment du départ, qui permettraient raisonnablement de prévoir le sinistre.

- Les dommages découlant de la consommation abusive de médicaments, de l'usage de drogues, de stupéfiants ou de stimulants, de l'ivresse ou de l'alcoolisme.

- Les sinistres résultant d'une grève, d'une décision des autorités, d'une limitation de la libre circulation, de la radioactivité ou de la négligence volontaire de dispositions légales ou officielles.

- Les sinistres résultant d'une guerre, d'une guerre civile, d'un soulèvement, d'une révolution, d'actes de terrorisme ou d'émeutes.

- Allianz Assistance ne peut être tenue pour responsable des retards ou du non-respect de services convenus si ces retards ou ce non-respect sont dus à la force majeure (notamment les épidémies et les pandémies, ainsi que les conséquences de celles-ci).

- Tout dommage résultant de l'assistance, du transport, des réparations ou des remorquages effectués avec votre accord et sous votre contrôle. Le prestataire est seul responsable des dommages découlant de ses prestations.

- Toute panne ou immobilisation de biens utilisés à des fins professionnelles.

- Tous les frais dont la prise en charge n'est pas explicitement prévue par les présentes Conditions générales.

- Si, après une intervention urgente antérieure via Allianz Assistance, aucune réparation définitive n'a été effectuée, Allianz Assistance peut refuser une deuxième intervention pour le même problème.

- La faillite et l'insolvabilité financière.

- Une tentative de suicide et un suicide.

- Les catastrophes naturelles.

- Toutes les conséquences des exclusions précisées dans le présent contrat.

7. Subrogation

Allianz Assistance est subrogée dans vos droits à hauteur du montant des indemnités payées par elle et pourra exercer tous les recours contre les tiers. Si, par votre faute, la subrogation ne peut avoir d'effet, Allianz Assistance peut vous réclamer le remboursement des indemnités payées dans la mesure du préjudice subi par Allianz Assistance.

8. MODIFICATIONS DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES

LUMINUS peut apporter des modifications aux présentes Conditions générales ainsi qu'à l'assistance prévue dans les présentes Conditions générales au moyen de la procédure prévue à

l'article 11 des conditions générales de votre contrat de fourniture Luminus Comfy+.

9. PROTECTION DE LA VIE PRIVEE ET DES DROITS DES TITULAIRES DES DONNEES :

En tant que responsable du traitement de vos données à caractère personnel, LUMINUS traite toujours vos données à caractère personnel conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection de la vie privée. LUMINUS traite vos données à caractère personnel aux fins et motifs juridiques décrits dans la politique en matière de protection de la vie privée telle qu'elle figure sur le site www.luminus.be, à la rubrique "Disclaimer & vie privée" (la Politique en matière de protection de la vie privée).

Pour plus d'informations sur nos délais de rétention de données et le transfert de vos données à caractère personnel à nos filiales et à des tiers, LUMINUS vous renvoie à sa Politique en matière de protection de la vie privée. Dans le cadre de l'Assistance Comfy+, LUMINUS partage vos données avec Allianz Assistance, qui est responsable du traitement dans le cadre de ce service.

Vous avez le droit de vous opposer à certains traitements précisés dans notre Politique en matière de protection de la vie privée (comme, par exemple, la fourniture d'informations à des fins promotionnelles) en prenant contact avec notre service commercial.

Vous disposez d'un droit d'accès, de communication, de rectification, de suppression (oubli) et de portabilité des données, ainsi que du droit d'obtenir une limitation du traitement dans certains cas décrits dans la Politique en matière de protection de la vie privée. Il suffit à cet effet de prendre contact avec le service commercial de LUMINUS, en joignant une copie de votre carte d'identité.

10. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sans préjudice d'autres obligations des présentes Conditions générales, vous avez les obligations suivantes :

10.1. Communication de sinistres :

Vous devez informer Allianz Assistance d'un sinistre immédiatement, et en tout état de cause dans les 7 jours civils, via la ligne d'urgence de Luminus, et vous conformer aux instructions de celle-ci.

10.2. Communication d'informations utiles :

Vous devez, sans délai et en tout état de cause dans les 30 jours, fournir à Allianz Assistance toutes les informations utiles et répondre aux questions qui vous sont posées afin de déterminer les circonstances et l'ampleur du dommage.

10.3. Limitation des effets des sinistres :

Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences d'un sinistre.

10.4. Autres assurances :

Si vous bénéficiez d'autres assurances pour le même risque, vous devez communiquer à Allianz Assistance les garanties et l'identité des assureurs concernés.

10.5. Sanctions en cas de non-respect de vos obligations :

Si vous ne respectez pas une de vos obligations et qu'il en résulte un préjudice pour LUMINUS ou pour Allianz Assistance, celle-ci peut diminuer ses prestations à hauteur du préjudice subi.

Le non-respect de vos obligations dans une intention frauduleuse entraîne toujours la perte de tous les droits à l'ensemble des prestations.

11. CORRESPONDANCE ET COMMUNICATION

Toute notification relative au service Assistance Comfy+ et aux présentes Conditions générales doit être faite à Allianz Assistance, dont le siège social est établi en Belgique, Boulevard du Roi Albert II n° 32, à 1000 Bruxelles - welcome.be@allianz.com

Les notifications écrites à votre intention sont valablement envoyées à l'Adresse d'intervention ou à l'adresse que vous aurez communiquée à Allianz Assistance.

12. DISPOSITIONS LEGALES – JURIDICTION

Le droit belge s'applique aux présentes Conditions générales.