

# ALGEMENE VOORWAARDEN WONING PECHVERHELPING (PRO)

Versie 01.10.2024

## 1. VOORWERP

Deze algemene voorwaarden maken deel uit van de Overeenkomst gesloten tussen de Verzekeraar en de Verzekeringnemer en heeft tot doel om de rechten en plichten van de partijen vast te leggen in het kader van de dienst Luminus Woning Pechverhelping (Pro), aangeboden door Luminus als verzekeringsagent in naam en voor rekening van de Verzekeraar.

## 2. DEFINITIES

**Verzekerde:** de natuurlijke persoon die in de Verzekerde Woning verblijft;

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

**Verzekeraar :** 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, Regentlaan 7, 1000 Brussel ondernemingsnummer 0415.591.055, RPR Brussel;

**Verzekerde Woning:** de specifieke woning vermeld in de bijzondere voorwaarden die bestemd is voor privégebruik, voor vrije tijd en/of professionele doeleinden. In geval van een appartement of studio is enkel de specifieke wooneenheid vermeld in de bijzondere voorwaarden gedekt. Ook alle verwijzingen naar de term "woning" moeten worden verstaan als "Verzekerde Woning" tenzij anders bepaald;

**Verzekerde Schadegebeurtenis:** Dringende omstandigheden, zoals beschreven in deze Overeenkomst, die voorlopige herstellingen vereisen;

**Dringend of Dringendheid:** een situatie waarbij plotselinge en onvoorziene schade (i) de Verzekerde Woning gevaarlijk of onveilig maakt, (ii) een risico op verdere beschadiging van de Verzekerde Woning en/of van de onroerende goederen die er deel van uitmaken met zich meebrengt, en/of (iii) de Verzekerde Woning onbewoonbaar maakt;

**Hersteller:** de dienstverlener die de bijstandsprestatie zal uitvoeren en die door de Verzekeraar wordt aangeduid;

**Luminus:** Luminus NV, verzekeringsagent, toegelaten door de FSMA onder het nummer 100309A met maatschappelijke zetel te Koning Albert II-laan 7, 1210 Brussel, ondernemingsnummer 0471.811.661, RPR Brussel;

**Overeenkomst:** de Overeenkomst tussen de Verzekeraar en de Verzekeringnemer, die bestaat uit deze algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden van de Verzekeraar;

**Onbewoonbaarheid van de Verzekerde Woning:** De termen "onbewoonbaar" en "onbewoonbaarheid" veronderstellen het overkomen van een schadegeval, zodanig dat bepaalde leefruimten (zoals keuken, slaapkamers en badkamer) onbruikbaar zijn geworden. Een gebouw wordt als onbewoonbaar beschouwd vanaf het ogenblik dat, in het beschadigde gebouw geen noodzakelijke leefruimten (woonkamer, slaapkamer, badkamer, keuken) meer voor handen zijn die kunnen aangewend worden voor hetzelfde gebruik als dat van de beschadigde lokalen;

**Vaste Installatie:** een installatie die onroerend is door haar bestemming (bijvoorbeeld centrale verwarming, boiler, vaste radiatoren, warmtepomp, zonnepanelen) met uitsluiting van huishoudapparaten (bijvoorbeeld koelkast, diepvries, oven, dampkap, fornuis, kookplaat), ventilatietoestellen, waterverzachters, mobiele radiatoren, alarminstallaties en domotica;

**Ernstig en Plots Comfortverlies:** alle situaties die leiden tot een plots en ernstig verlies aan basiscomfort in de Verzekerde Woning. Hieronder wordt verstaan het plots ontbreken van minstens één van volgende zaken: stromend water in heel de woning of een onderdeel ervan, wind- of waterdichtheid van het huis, warm water in de badkamer, een aangename binnentemperatuur (richtlijn: minimum 18°C), lichtvoorziening in één of meerdere onderdelen van het huis, elektriciteitsvoorziening in de woning of een onderdeel ervan indien dit niet te wijten is aan een algemene panne, elektriciteitsvoorziening van koelkast en diepvriezer of andere toestellen die instaan voor de bewaring van levensmiddelen, een sanitaire verstopping indien deze niet te wijten is aan een overvolle sceptische put.

## Aangetekende zending

Het verzenden van een aangetekende brief per post of het verzenden van een elektronisch aangetekende zending. Indien de aangetekende zending elektronisch wordt verstuurd, moet het gaan om een gekwalificeerde dienst voor elektronisch aangetekende bezorging in de zin van artikel 3.37 van Verordening nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt en tot intrekking van Richtlijn 1999/93/EG waarmee de ondertekenaar zich identificeert en zijn wil kenbaar maakt.

## 3. DOEL EN OMVANG VAN DE VERZEKERINGSOVEREENKOMST

Deze Overeenkomst is een Overeenkomst ter dekking van de Verzekerde Schadegebeurtenissen zoals hierna beschreven.

De Verzekeraar komt tussen in de kosten bij Dringende omstandigheden in geval van Ernstig en Plots Comfortverlies of om schade aan derden te voorkomen of te beperken of om een Dringende en voorlopige herstelling uit te voeren aan de Verzekerde Woning of een Vaste Installatie op voorwaarde dat (i) dit technisch mogelijk is, (ii) de klimatologische omstandigheden dit toelaten en (iii) de Verzekeringnemer of de Verzekerde toegang verschaft tot de Verzekerde Woning. De Verzekeraar stuurt dan een Hersteller naar de Verzekerde Woning. Deze is zo snel als mogelijk en uiterlijk binnen de 24 uur na de oproep zoals voorzien in artikel 6 of volgens de afspraak met de Verzekeringnemer ter plaatse.

De tussenkomst van de Verzekeraar is beperkt tot maximum 400,00 EUR per tussenkomst aan de Verzekerde Woning. Deze tussenkomst van 400,00 EUR omvat (i) transport, (ii) uurloon, (iii) wisselstukken voor een totaal van 50,00 EUR en (iv) de BTW die door de Hersteller worden aangerekend.

De Verzekeraar betaalt het bedrag van de tussenkomst rechtstreeks aan de Hersteller. De Verzekeringnemer hoeft dit bedrag niet voor te schieten.

De bedragen die de Hersteller aanreket boven 400,00 EUR dienen door de Verzekeringnemer zelf te worden betaald aan de Hersteller. De Verzekeringnemer dient aan de Hersteller de totale kost voor wisselstukken boven 50,00 EUR zelf te betalen, ook wanneer de tussenkomst minder dan 400,00 EUR bedraagt.

## 4. TERRITORIALITEIT

De bijstandsdienst wordt geleverd aan een Verzekerde Woning in België.

## 5. 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 de Verzekeraar. Indien de premie niet betaald is op de vervalddag, kan de Verzekeraar of Luminus in naam en voor rekening van de Verzekeraar 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.

## 6. VOORWAARDEN BIJ DE TOEKENNING VAN DE BIJSTANDSPRESTATIES

De gewaarborgde bijstandsprestaties beschreven in artikel 7 kunnen slechts verkregen worden na de betaling van de eerste premie.

De Verzekeringnemer moet de Verzekeraar op het ogenblik dat de feiten zich voordoen op de hoogte brengen. Hiertoe dient de Verzekeringnemer het telefoonnummer 0800 80 808 van Luminus Woning Pechverhelping (Pro) te bellen. Dit telefoonnummer is bereikbaar 24 u/24 u, 7 dagen/7 dagen.

Een tussenkomst die niet werd aangevraagd op het ogenblik van de schadeveroorzakende feiten of die zonder akkoord van de Verzekeraar georganiseerd werd, valt niet onder de waarborg.

## 7. GEWAARBORGDE BIJSTANDSPRESTATIES

### 7.1. Invoeren

De Verzekeraar verstrekt u op vrijblijvende basis gegevens over:

- Pechverhelpingsdiensten of klusjesdiensten die u kunnen helpen bij klusjes aan uw woning die niet gewaarborgd zijn door de dienst Luminus Woning Pechverhelping (Pro): herstellingen aan loodgieterij, schrijnwerkers, elektriciteit, TV en Hifi toestellen, domotica, alarminstallaties, tuinieren, enz.
- Eventuele noodnummers bij een dringend probleem in verband met uw woning.

De kosten die verbonden zijn aan deze diensten worden niet door de Verzekeraar ten laste genomen. Onze interventie heeft als enig doel de Verzekeringnemer te helpen indien er geen dekking is met één of meer nuttige telefoonnummers. Noch de Verzekeraar, noch Luminus, kunnen evenwel aansprakelijk gesteld worden voor de kwaliteit en de prijs van de interventies geleverd door de dienstverlener met wie de Verzekeringnemer zelf contact heeft opgenomen.

### 7.2. Dringende depannage

De tussenkomst voor dringende depannage bestaat uit het sturen bij Dringende omstandigheden van een Hersteller om een Ernstig en Plots Comfortverlies te verhelpen of de toestand van de Verzekerde Woning te stabiliseren of om een depannage uit te voeren aan een defecte of beschadigde Vaste Installatie in de Verzekerde Woning. De tussenkomst bestaat niet uit het uitvoeren van definitieve herstellingen of onderhoudswerken aan de Verzekerde Woning of aan de Vaste Installatie in de Verzekerde Woning. De tussenkomst zal enkel uitgevoerd worden door een Hersteller als de situatie voldoende veilig is en het technisch mogelijk is om te stabiliseren of te depanneren. 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 overeenkomstvoorwaarden.

Aan professionele Verzekeringnemers (dit zijn Verzekeringnemers die de Overeenkomst hebben afgesloten in het kader van hun professionele activiteiten) geldt een 'Business Continuity' garantie: bij een elektrische panne in een Verzekerde Woning en wanneer de professionele activiteit door deze panne onmogelijk is geworden, stuurt de Verzekeraar op zeer korte termijn (richtlijn: binnen de 2 uren) een Hersteller om het probleem zo snel mogelijk op te lossen. De niet-verzekerde kosten blijven ten laste van de Verzekeringnemer.

### 7.3. Woning onbewoonbaar of zware schade aan de woning in België

Indien de woning beschadigd en onbewoonbaar is ten gevolge van brand, explosie, implosie, waterschade, diefstal, poging tot diefstal, homejacking, vandalisme of glasbreuk, organiseert en betaalt de Verzekeraar:

- De reservering van de hotelkamer voor twee overnachtingen in een hotel, met een maximale tussenkomst van 200 EUR voor alle bewoners van de beschadigde woning. De Verzekeraar belast zich eveneens met het transport van de Verzekeringnemer indien die niet in staat zou zijn zich met eigen middelen te verplaatsen van de beschadigde woning naar het hotel.
- De oppas van de kinderen van de Verzekeringnemer van minder dan 18 jaar die gedomicilieerd zijn in de onbewoonbare woning, tot maximum 150 EUR

- Het onderbrengen van huisdieren die toebehoren aan de Verzekeringnemer en onbewoonbare tot maximum 125 EUR
- De bewakingskosten indien de onbewoonbare woonplaats in België bewaakt moet worden om de ter plaatse gebleven goederen tegen diefstal te beschermen voor maximum 48 uur
- Het overbrengen van de inboedel naar een opslagplaats in België. De Verzekeraar zorgt voor een bedrijfsvoertuig, type rijbewijs B, en neemt de transportkosten op zich teneinde het de Verzekeringnemer mogelijk te maken de in de onbewoonbare woning achtergebleven voorwerpen over te brengen naar een opslagplaats in België. De kosten hiervoor blijven beperkt tot 250 EUR.
- De verhuiskosten tot maximaal 250 EUR, indien de woning in België na een schadeval niet binnen 30 dagen bewoonbaar is. In overleg met de Verzekeringnemer zorgt de Verzekeraar voor het verhuizen van de meubelen naar de nieuwe verblijfplaats in België. Alles moet echter verhuisd worden binnen 60 dagen nadat het schadegeval zich heeft voorgedaan.
- Indien de Verzekeringnemer moet terugkeren naar de onbewoonbare woning in België op het ogenblik van het optreden van de schade en indien zijn aanwezigheid onontbeerlijk blijkt, stelt de Verzekeraar hem één eerste klasse treinbiljet of één vliegtuigbiljet (economy class) ter beschikking, van de plaats waar hij verblijft naar de in België gelegen woning die het voorwerp van een schadegeval heeft uitgemaakt, en neemt de kosten hiervan ten laste. De Verzekeraar behoudt zich het recht voor de niet-gebruikte reisbiljetten terug te vorderen.

De Verzekeraar zal de Verzekeringnemer een bewijs van schadeaanpak aan de brandverzekeraar of bij diefstal bewijs van aangifte aan politie opvragen. Alle bovenstaande bedragen zijn inclusief BTW.

#### 7.4. Indien een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen de 24u

- Bij een defect aan de elektrische installatie na de meter die de woning onbewoonbaar maakt en een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen de 24 uur zal de Verzekeraar alles in het werk stellen om de verzekerde te helpen met:
  - stroomgenerator te beschikking stellen voor een maximale duur van 5 dagen;
  - of logies te verschaffen in een hotel met een maximale duur van 2 nachten voor een maximaal bedrag van 200 EUR voor alle bewoners;
  - tussenkomen in de schade aan levensmiddelen in de koelkast of diepvries voor maximaal 125 EUR.
- Indien de woning een defecte centrale verwarming heeft, de woning daardoor onbewoonbaar is en een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen de 24u:
  - vervangende warmtebron voor maximaal 5 dagen
  - of logies te verschaffen in een hotel met een maximale duur van 2 nachten voor een maximaal bedrag van 200 EUR voor alle bewoners
- Indien de woning een defecte waterverwarmingsinstallatie heeft, de woning daardoor onbewoonbaar is en een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen de 24u:
  - logies te verschaffen in een hotel met een maximale duur van 2 nachten voor een maximaal bedrag van 200 EUR voor alle bewoners

#### 8. HELPDESK: Concreet advies van onze experts

De Verzekeraar stelt een maatschappelijke en juridische inlichtingendienst ter beschikking van de verzekerden die op weekdays bereikbaar is

van 9 tot 17 uur. Buiten deze openingstijden zal de Verzekeraar nota nemen van het bericht en de Verzekerde zo snel mogelijk terugbellen. De inlichting kan met name betrekking hebben op het burgerlijk recht, sociaal recht, strafrecht, fiscaal recht, handelsrecht en gerechtelijk recht.

#### 9. UITSLUITINGEN

De Verzekeraar komt niet tussen voor:

- 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 niet toegankelijk is op het afgesproken tijdstip; deze kosten zullen door de Verzekeraar door gefactureerd worden aan de Verzekeringnemer;
- de kosten ten gevolge van normale ouderdomsverschijnselen, slijtage of vertering;
- 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 Vaste Installatie of de Verzekerde Woning blijkt (bv. kalkvorming, ...);
- de kosten bij een probleem dat gekend was voor het afsluiten van de Overeenkomst;
- de kosten van decoratieve aard;
- de kosten aan een Vaste 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;
- de kosten, indien aan de Verzekerde Woning wijzigingen werden aangebracht waardoor de vaststelling van de oorzaken of de raming van de interventie moeilijk of onmogelijk gemaakt wordt;
- de gebeurtenissen voortspruitend uit een oorlog, een algemene mobilisatie, een opoising 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 onderbreking of de uitschakeling van de gas-, elektriciteits- of watervoorziening te wijten aan het distributienet;
- de schade die rechtstreeks of onrechtstreeks wordt veroorzaakt door vervuiling;
- de schade die rechtstreeks of onrechtstreeks wordt veroorzaakt door of bestaat uit de verkeerde werking of een panne van een elektronisch circuit, een geïntegreerde schakeling, een microchip, een microprocessor, hardware, software, een computer, een telecommunicatietoestel of een soortgelijk systeem;
- kosten aan gemeenschappelijke installaties, gemeenschappelijke ruimtes of gemeenschappelijke (onder)delen van het gebouw;
- alle kosten waarvan niet uitdrukkelijk in de Overeenkomst is voorzien dat zij ten laste worden genomen.

Indien bij een Verzekerde Woning na een Dringende interventie onder de Overeenkomst geen definitieve herstelling is doorgevoerd, kan de Verzekeraar Assistance een tweede tussenkomst voor dezelfde situatie weigeren.

De Verzekeringnemer moet de Verzekeraar op de hoogte brengen binnen de 24 uur nadat hij zelf kennis heeft genomen van het schadegeval. Hiertoe dient de Verzekeringnemer het telefoonnummer 0800 80 808 van Luminus Woning Pechverhelping (Pro) te bellen. Dit telefoonnummer is bereikbaar 24 u/24 u, 7 dagen/7 dagen.

Tussenkomsten die niet werden aangevraagd binnen de juiste termijn of tussenkomsten die zonder akkoord van de Verzekeraar georganiseerd werden, vallen niet onder de waarborg.

#### 10. DUUR

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

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

De Overeenkomst wordt afgesloten voor een periode van één jaar en wordt automatisch verlengd voor opeenvolgende perioden van één jaar tenzij één partij de Overeenkomst opzegt.

#### 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 zending.
- 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.
- Uiterlijk 3 maanden voor de jaarlijkse vervaldag van de Overeenkomst
- als u onjuiste informatie over het risico heeft gegeven of belangrijke informatie niet heeft gemeld en wij derhalve geen polis hadden aangeboden;
- als er een strafklacht ingediend wordt door de verzekeraar omdat er sprake is van verzekeringsfraude. Wanneer de Klant fraude pleegt, dan wordt de opzegging een maand na de kennisgeving ervan van kracht.

#### 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.
- Ten minste 2 maanden voor de jaarlijkse vervaldag van het contract;
- Na verstrijking van een termijn van 1 jaar na de aanvang van de Overeenkomst kan de Verzekeringnemer de Overeenkomst op ieder moment opzeggen als deze een fysiek persoon is en de Overeenkomstgeen, of niet hoofdzakelijk, betrekking heeft op diens professionele activiteit.
- 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. Het contract stopt niet onmiddellijk als het wordt opgezegd. De uitwerking van de opzegging is afhankelijk van de reden van de opzeg. Wanneer de verzekeraar het contract opzegt tegen de hoofdvervaldag of bij opzeg na schade is er een opzegtermijn van drie maanden. Indien de Klant verzekerde opzegt tegen de hoofdvervaldag is er een opzegtermijn van 2 maanden.

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

In het geval dat de Verzekeringnemer verhuist dan dient de Verzekeringnemer Luminus als verzekeringsagent van de Verzekeraar op de hoogte te brengen van het adres van de nieuwe Verzekerde Woning.

#### 11. VROEGTIJDIGE BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

De partijen kunnen de Overeenkomst vroegtijdig beëindigen:

- (a) na iedere aangifte van een schadegeval. Deze beëindiging dient ten laatste één maand na betaling van de tussenkomst of na kennisgeving van de weigering van tussenkomst, per aangetekende zending 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 zending, in gebreke werd gesteld. De Overeenkomst eindigt dan 15 dagen vanaf de dag die volgt op de verzending van het aangetekend schrijven waarmee de Verzekeraar of Luminus in naam en voor rekening van de Verzekeraar de beëindiging mededeelt aan de Verzekeringnemer.

De Verzekeringnemer kan de Overeenkomst vroegtijdig beëindigen:

na iedere aangifte van een schadegeval. Deze beëindiging dient ten laatste één maand na betaling van de tussenkomst of na kennisgeving van de weigering van tussenkomst, per aangetekende zending aan Luminus als verzekeringsagent van de Verzekeraar. In dit geval wordt de opzegging van kracht drie maanden na de kennisgeving ervan.

#### **12. 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. De Verzekeraar deelt deze wijziging minstens vier (4) maanden voor de jaarlijkse vervalddag via Luminus als verzekeringsagent van de Verzekeraar 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.

#### **13. KLACHTEN**

In geval van klacht met betrekking tot de verzekeringsprestaties, kan de Verzekeringnemer zich richten tot de Kwaliteitsdienst van de Verzekeraar:

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

Via briefwisseling:  
Luminus Woning Pechverhelping (Pro)  
C/O Inter Partner Assistance  
Regentlaan 7  
1000 BRUSSEL

De klacht zal zo snel mogelijk worden onderzocht door de Kwaliteitsdienst van Inter de Verzekeraar 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 Meeûs 35, 1000 Brussel, via telefoon: 02 / 547 58 71; via fax: 02 / 547 59 75, via mail: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)), 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, Luminus of enige andere verzekeringstussenpersoon.

#### **14. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER**

De persoonsgegevens m.b.t. de Verzekerde die in het kader van deze overeenkomst aan de Verzekeraar of aan Luminus als verzekeringsagent van de Verzekeraar worden meegegeed, 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, Regentlaan 7, 1000 Brussel.

De persoonsgegevens betreffende een Verzekerde 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 de Verzekeraar 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 de Verzekeraar deel uitmaakt. Met het oog op het aanbieden van de meest geschikte diensten kunnen deze persoonsgegevens eveneens worden meegegeed 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 Inter Partner 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.

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

#### **15. OVERDRACHT VAN OVEREENKOMST**

De Verzekeraar of Luminus als verzekeringsagent van de Verzekeraar kan de Overeenkomst op ieder moment overdragen aan een andere verzekeraar en zal de Verzekeringnemer hiervan schriftelijk op de hoogte brengen.

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

#### **16. TOEPASSELIJKE WET**

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

#### **17. HERROEPINGSRECHT**

Indien de Verzekeringnemer consument is heeft hij het recht om af te zien van deze Overeenkomst, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief, en dit binnen een herroepingstermijn die verstrijkt 14 dagen na de dag van de sluiting van de Overeenkomst. Indien de Verzekeringnemer de bevestiging van deze Overeenkomst (met daarin deze voorwaarden) één of meerdere dagen na de dag van de sluiting van de Overeenkomst zou ontvangen, verstrijkt de herroepingstermijn pas 14 dagen na de dag waarop hij deze bevestiging van de Overeenkomst ontvangt. Om dit herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Verzekeringnemer via een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld per post, fax of e-mail) Luminus als verzekeringsagent van de Verzekeraar 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.

Hieronder volgt een lijst van van prestaties die geleverd kunnen worden naar aanleiding van dringende omstandigheden in geval van Ernstig en Plots Comfortverlies of om schade aan derden te voorkomen:

Voorbeeld van situatie	Welke diensten zitten vervat in Luminus Wonin Pechverhelping (Pro)?	Wat is uitgesloten?
<b>Dak</b>		
lekkend dak/afgevalen dakpannen	plaatsen van een zeil of terugplaatsen beschikbare (reserve) dakpannen lokale herstelling van roofing perforatie	nieuwe dakpannen leggen
lekkende dakkapel	plaatsen van een zeil eventueel lokale herstelling zinkwerk	definitief herstellen van zink en loodwerk
<b>Waterafvoer</b>		
losgekomen regenpijp	terugplaatsen regenpijp afleiden water via tijdelijke afvoerpijp	plaatsen nieuwe regenpijp
verstopte dakgoot	ontstoppen dakgoot (indien deze goed is onderhouden)	
<b>Verwarming</b>		
storing aan CV of warmtepomp (waardoor er geen aangename binnentemperatuur, richtlijn: 18°-24°C, kan gegarandeerd worden)	vaststellen van de oorzaak en bepalen van de herstellingsmethode  heropstarten van CV of warmtepomp indien mogelijk	definitieve herstelling
	vervangen kleine wisselstukken indien beschikbaar (voor maximum van 50,00 EUR)	vervangen van grote niet onmiddellijk beschikbare wisselstukken
lekkende centrale verwarmingsleiding	aflaten van water  dichtdraaien van kraan tijdelijk dichten lek	
storing aan de boilers en de warmwatersystemen (waardoor er geen warm water beschikbaar is in de badkamer)	vaststellen van de oorzaak en bepalen van de herstellingsmethode  heropstarten van boiler indien mogelijk	
	vervangen kleine wisselstukken indien beschikbaar (voor maximum van 50,00 EUR) dichtdraaien van een kraan	vervangen van wisselstukken die niet onmiddellijk ter plaatse beschikbaar zijn
<b>Water</b>		
geen stromend water meer na de teller	herstellen van de watertoevoer	
lekkende (zichtbare) waterleiding	plaatsen van tijdelijke dichting vervangen van een dichtingsring	lekdetectie op een verborgen waterleiding. Bij een verborgen waterlek kan men enkel de kraan toedraaien
lekkende kraan (indien er blijvende schade dreigt)	plaatsen van tijdelijke dichting vervangen van een dichtingsring	lekken die geen blijvende schade veroorzaken (doordat het water wordt opgevangen in bv een gootsteen, of bv een toilet dat blijft lopen) kan men enkel de kraan toedraaien
<b>Gas</b>		
lekkende gasleiding (=gevaarlijke noodsituatie)	bijstand bij het contacteren van de netwerkbeheerder.  adviesverlening om uw veiligheid te garanderen	onze hersteller kan niet ter plaatse tussenkomen. Deze gevaarlijke situatie genoodzaakt steeds de tussenkomst van uw netwerkbeheerder
<b>Elektriciteit &amp; verlichting</b>		
elektrische storing na de teller (geen verlichting in één of meerdere onderdelen van de woning)	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 aansluiten	lamp of stopcontact in één kamer  lamp vervangen toestel zelf herstellen of vervangen
<b>Zonnepanelen</b>		
	vaststellen van de oorzaak van de storing indien mogelijk de elektriciteitsproductie terug herstellen	Nieuwe panelen of omvormer plaatsen
<b>Slot</b>		
Het gebouw of delen ervan zijn niet meer toegankelijk	De deur door een slotenmaker laten openen  De rolluiken neerlaten Plaatsen van voorlopig basisslot indien nodig Het raam of de deur dichttimmeren	Nieuwe sloten plaatsen
<b>Varia</b>		
blikseminslag	zeil over dak plaatsen	vervangen elektrische leiding

	zeil over schouw plaatsen	
	noodaftakking aan de teller maken	
	reinigingswerken	
brand en roetschade		u richt zich best tot uw brandverzekering
verstopte sanitair	ontstoppen	ledigen van septische put
woning of delen ervan zijn niet meer toegankelijk	dichttimmeren van raam of deur	
	neerlaten van rolluiken	
	plaatsen van nieuw(e) sloten (indien beschikbaar)	
	openen van deur door slotenmaker	
glasschade	dichttimmeren van raam of deur	
	neerlaten van rolluiken	