



Pourquoi ?

- 24h/24, 7j/7
- Assistance immédiate
- Conseil gratuit
- Réseau de professionnels dans toute la Belgique
- Réparations provisoires

Adresse de correspondance :
Luminus • BP 48000 • 1000 Bruxelles 1
Luminus SA • Rue du Marquis 1 • 1000 Bruxelles • TVA-BE-0471.811.661
RPM Bruxelles • Luminus est une marque et un nom commercial de Luminus SA

E.R. - Luminus SA, Rue du Marquis 1, 1000 Bruxelles 1 BFACT WA FR ID

Service Confort:

la protection idéale pour
vous et votre maison



www.luminus.be

Besoin d'informations ?

Si vous sentez une odeur de gaz, vous appelez **Service Confort** pour obtenir le numéro de téléphone de votre gestionnaire de réseau. Mais vous pouvez aussi appeler pour des questions moins urgentes.

Vous cherchez, par exemple, un jardinier, un menuisier ou un plombier ? Nous vous aiguillons vers la bonne personne. Gratuitement, bien entendu. Et vous réglez la facture directement avec la personne qui vient faire les travaux.

Divers

Foudre

Qu'est-ce que Service Confort fait pour vous ?

- placer une bâche sur le toit,
- placer une bâche sur la cheminée,
- faire une dérivation de secours au compteur,
- travaux de nettoyage.

Qu'est-ce qui est exclu ?

- remplacer la conduite électrique.

Dégâts d'incendie ou de suie

- adressez-vous plutôt à votre assureur incendie.

Sanitaires bouchés

Qu'est-ce que Service Confort fait pour vous ?

- déboucher.

Qu'est-ce qui est exclu ?

- vider la fosse septique.

L'habitation ou certaines parties ne sont plus accessibles

Qu'est-ce que Service Confort fait pour vous ?

- fermer la fenêtre ou la porte par des travaux de menuiserie,
- baisser les volets,
- placer une ou des nouvelles serrures (si disponibles),
- faire ouvrir la porte par un serrurier.

Bris de vitre

Qu'est-ce que Service Confort fait pour vous ?

- fermer la fenêtre ou la porte par des travaux de menuiserie,
- baisser les volets.



En cas d'urgence, prenez contact avec votre Service Confort

Chez soi, on se sent bien, en sécurité, protégé. Jusqu'à l'accident. La lumière s'éteint, le chauffage s'arrête, la toiture laisse passer la pluie, une vitre vole en éclats... Dans une maison, tout peut arriver. Hiver comme été, de jour comme de nuit.

Heureusement, vous savez qu'il suffit d'appeler immédiatement Service Confort de Luminus. Ce service efficace protège et rétablit votre confort domestique dès qu'un dommage menace votre maison proprement dite ou votre installation de gaz ou d'électricité.

Il en va de même si les habitants de votre foyer sont confrontés à un problème technique à la maison.

Impossible de réparer immédiatement ? Vous bénéficiez d'une assistance

Si votre installation électrique, d'eau chaude ou de chauffage ne peut pas être réparée dans les 24 heures, nous vous payons 2 nuitées à l'hôtel ou déterminons une autre manière de vous aider.

La maison est inhabitable ?

Pas de panique ! Service Confort ne vous laissera jamais tomber. Nous vous apportons toute l'assistance dont vous avez besoin en ces moments de crise :

- Nuitées à l'hôtel
- Garde d'enfants
- Abri pour les animaux domestiques
- Surveillance de la maison
- Transport du mobilier dont vous avez absolument besoin
- Frais de déménagement si nécessaire



🏠 Toiture

➤ Fuite dans la toiture/chute de tuiles

Qu'est-ce que Service Confort fait pour vous ?

- placement d'une bâche ou de tuiles (de réserve) disponibles,
- réparation localisée des perforations du revêtement de la toiture.

Qu'est-ce qui est exclu ?

- placement de nouvelles tuiles.

➤ Fuite à une lucarne

Qu'est-ce que Service Confort fait pour vous ?

- placement d'une bâche,
- éventuellement réparation locale de la zinguerie.

Qu'est-ce qui est exclu ?

- réparation définitive de la zinguerie et de la plomberie.

💧 Evacuation de l'eau

➤ Descente d'eau détachée

Qu'est-ce que Service Confort fait pour vous ?

- remplacer la descente d'eau,
- dévier l'eau via un tuyau d'évacuation temporaire.

Qu'est-ce qui est exclu ?

- placer une nouvelle descente d'eau.

➤ Corniche bouchée

Qu'est-ce que Service Confort fait pour vous ?

- déboucher la corniche (si celle-ci est bien entretenue).



Chauffage

- **Panne de chauffage central** (suite à laquelle on ne peut plus obtenir une température agréable à l'intérieur, norme entre 18°-24° C)

Qu'est-ce que Service Confort fait pour vous ?

- constater l'origine du problème et déterminer le mode de réparation,
- redémarrer le chauffage central si possible,
- remplacer de petites pièces si elles sont disponibles (pour un maximum de € 50).

Qu'est-ce qui est exclu ?

- réparation définitive,
- remplacer des pièces importantes qui ne sont pas disponibles immédiatement.

La panne de votre chauffage central ne peut être réparée dans les 24 heures :

Nous vous procurons un système de chauffage alternatif (max. 5 jours ouvrables).

OU Nous vous hébergeons à l'hôtel (2 nuitées, jusqu'à € 200).

- **Fuite à une conduite du chauffage central**

Qu'est-ce que Service Confort fait pour vous ?

- évacuer l'eau,
- fermer le robinet,
- boucher temporairement la fuite.

- **Problème de boiler et du système d'eau chaude**

(suite auquel il n'y a plus d'eau chaude dans la salle de bains) :

Qu'est-ce que Service Confort fait pour vous ?

- constater l'origine du problème et déterminer le mode de réparation,
- redémarrer le boiler si possible,
- remplacer de petites pièces si elles sont disponibles (pour un maximum de € 50),
- fermer un robinet.

Qu'est-ce qui est exclu ?

- remplacer des pièces importantes qui ne sont pas disponibles immédiatement.

La panne de votre installation d'eau chaude ne peut être réparée dans les 24 heures :

Nous vous hébergeons à l'hôtel (2 nuitées, jusqu'à € 200).

Eau

- **Plus d'eau courante après le compteur :**

Qu'est-ce que Service Confort fait pour vous ?

- réparer l'alimentation d'eau.

- **Fuite (visible) à la canalisation d'eau :**

Qu'est-ce que Service Confort fait pour vous ?

- obturer provisoirement la fuite,
- remplacer un joint.

Qu'est-ce qui est exclu ?

- détecter une fuite sur une canalisation d'eau non apparente.

*En cas de canalisation non apparente, on peut seulement fermer le robinet.

- **Robinet qui coule** (si cela risque de provoquer des dégâts permanents) :

Qu'est-ce que Service Confort fait pour vous ?

- obturer provisoirement la fuite,
- remplacer un joint.

Qu'est-ce qui est exclu ?

- pour les fuites qui ne risquent pas de provoquer des dégâts permanents (parce que l'eau aboutit dans un évier par exemple, ou une chasse d'eau qui coule), on se limite à fermer le robinet.

Gaz

- **Fuite à une conduite de gaz** (situation dangereuse)

Qu'est-ce que Service Confort fait pour vous ?

- aider à contacter le gestionnaire de réseau,
- donner des conseils pour garantir la sécurité.

Qu'est-ce qui est exclu ?

- notre réparateur ne peut pas intervenir sur place. Cette situation dangereuse nécessite toujours l'intervention de votre gestionnaire de réseau.



Electricité et éclairage

- **Panne électrique après le compteur** (plus d'éclairage dans une ou plusieurs pièces de l'habitation, plus d'alimentation électrique du réfrigérateur et du congélateur ou des autres appareils qui assurent la conservation des aliments) :

Qu'est-ce que Service Confort fait pour vous ?

- constater l'origine de la panne,
- si possible, rétablir l'alimentation,
- mesurer les pertes/courts-circuits et déterminer à quel niveau les pertes/courts-circuits se situent,
- débrancher l'appareil qui provoque la perte/le court-circuit,
- remplacer le fusible,
- brancher le frigo ou le surgélateur à une autre prise.

Qu'est-ce qui est exclu ?

- lampe ou prise dans une seule pièce,
- remplacer une lampe,
- réparer ou remplacer l'appareil.

La panne de votre installation électrique ne peut être réparée dans les 24 heures :

Nous vous procurons un générateur de courant (max. 5 jours ouvrables)

OU Nous vous hébergeons à l'hôtel (2 nuitées, jusqu'à € 200).

ET Nous vous versons jusqu'à € 125 de dédommagement pour les denrées dans votre frigo/surgélateur.