

# Nos interventions :

## conditions et exemples

### 1. DÉFINITIONS

Assurée : la personne physique qui réside dans l'Habitation Assurée ;

Habitation assurée: l'habitation indiquée dans les conditions particulières d'AXA Assistance. Si l'Assurée déménage, le Service Confort de Luminus est transféré à la nouvelle habitation. Le Bénéficiaire doit signaler l'adresse de celle-ci à Luminus le plus rapidement possible ;

Événement du sinistre assuré : la réparation provisoire des circonstances qui nécessitent l'urgence et qui sont couvertes par le contrat, comme décrit ci-après.

Urgent ou urgence : une situation lors de laquelle un sinistre soudain et imprévisible (i) rend l'Habitation Assurée dangereuse ou peu sûre, (ii) un risque qui entraîne la poursuite des dégradations de l'Habitation Assurée et/ou des biens immobiliers en faisant partie, et/ou (iii) rend l'Habitation Assurée inhabitable ;

Réparateur : le prestataire de service qui accomplira la prestation d'assistance et qui est désigné par Axa Assistance;

Axa Assistance: Inter Partner Assistance SA, membre du groupe Axa Assistance, assureur, agréée par la BNB et FSMA sous le numéro 0487 dont le siège social est établi à 1050 Bruxelles, Belgique, avenue Louise 166, boîte 1, numéro d'entreprise 0415.591.055, RPR Bruxelles;

Luminus: une marque de la SA EDF Luminus, agent d'assurances, agréé par la FSMA sous le numéro 100309 A dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Rue du Marquis 1, numéro d'entreprise 0471.811.661, RPR Bruxelles;

Service Confort de Luminus: le concept et l'organisation de services visant à résoudre les problèmes rencontrés par l'Habitation Assurée, décrits dans le Contrat, par l'intermédiaire des Réparateurs et auxquels Axa Assistance s'engage ;

Contrat : le Contrat entre Axa Assistance et le Preneur d'Assurance, lequel est constitué par les présentes conditions générales et par les conditions particulières d'Axa Assistance;

Installation Fixe : une installation qui est immeuble de par sa destination (par exemple le chauffage central, le boiler, les radiateurs fixes), à l'exclusion de tout appareil ménager (par exemple : frigo, congélateur, four, hotte, cuisinière, plaque de cuisson), air conditionné, appareils de ventilation, adoucisseurs d'eau, radiateurs mobiles, installation d'alarme et domotique ;

Inhabitabilité de l'habitation assurée : l'inhabitabilité suppose l'occurrence d'un sinistre d'une telle envergure que certaines pièces de la maison (tel que la cuisine, les chambres à coucher, la salle de bain) soient devenues inutilisables. Nous considérons une habitation comme inhabitable à partir du moment que les pièces nécessaires pour y vivre normalement (living, chambre à coucher, salle de bain, cuisine) ne soient plus disponibles ou ne peuvent plus être utilisées normalement.

Perte de confort inopinée et grave : toutes les situations pouvant provoquer une perte inopinée et grave du confort de base du client. On entend par là, l'absence d'eau courante dans l'habitation ou dans une partie de celle-ci, la perméabilité de la maison au vent ou à l'eau, plus d'eau chaude

dans la salle de bains, une température intérieure désagréable (norme : minimum entre 18° - 24°C), plus de lumière dans une ou dans plusieurs parties de la maison, plus d'électricité dans la maison ou dans une partie de celle-ci, si cela n'est pas dû à une panne générale, pas d'alimentation électrique du frigo et du congélateur ou d'autres appareils qui permettent de conserver des denrées alimentaires, sanitaire bouché, si cela n'est pas dû à une fosse septique trop pleine.

Preneur d'Assurance : la personne physique ou morale qui a signé le Contrat ;

## **2. OBJET ET IMPORTANCE DU CONTRAT D'ASSURANCE**

Le présent Contrat est un Contrat visant à couvrir les événements de sinistre assurés, tels que décrits à l'article 1 et précisés ci-après.

Axa Assistance intervient dans les frais lors de circonstances Urgentes, en cas de perte de confort inopinée et grave pour empêcher ou limiter des dommages à des tiers ou pour effectuer une réparation Urgente et provisoire à l'Habitation Assurée à une Installation Fixe, à condition que (i) cela soit techniquement possible, (ii) les conditions climatologiques le permettent et (iii) le Preneur d'Assurance permette l'accès à l'Habitation Assurée. Axa Assistance envoie alors un Réparateur à l'Habitation Assurée. Celui-ci se rend sur les lieux dès que possible et au plus tard dans les 24 heures qui suivent l'appel, comme prévu à l'article 5 ou après accord avec le Preneur d'Assurance.

L'intervention d'Axa Assistance se limite à un maximum de 400,00 EUR par intervention dans l'Habitation Assurée. Cette intervention de 400,00 EUR comprend (i) le transport, (ii) la main d'œuvre, (iii) les pièces de rechange pour un total de 50,00 EUR et (iv) la TVA qui est facturée par le Réparateur.

Axa Assistance règle le montant de l'intervention directement au Réparateur. Le Preneur d'Assurance ne doit pas avancer cette somme.

Le Preneur d'Assurance doit payer lui-même au Réparateur les montants supérieurs à 400,00 EUR, facturés par ce dernier. Le Preneur d'Assurance doit payer au Réparateur le coût total des pièces de rechange supérieur à 50,00 EUR, même si l'intervention est inférieure à 400,00 EUR.

## **3. TERRITORIALITE**

Le service d'assistance est presté pour une Habitation Assurée située en Belgique.

## **4. PRIME**

Luminus facturera la prime au Preneur d'Assurance au nom et pour le compte d'Axa Assistance. Cette facturation s'effectuera simultanément avec la fréquence des factures d'énergie que Luminus adresse au Preneur d'Assurance. La prime mensuelle est facturée proportionnellement en fonction du nombre de mois sur lesquels la facture d'énergie porte. Si le Preneur d'Assurance ne prend pas d'énergie chez Luminus, le Preneur d'Assurance recevra une seule facture pour la prime de l'année à venir.

## **5. CONDITIONS D'ATTRIBUTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE**

La garantie n'est octroyée qu'après le paiement de la première prime.

Le Preneur d'Assurance doit avertir Axa Assistance dès que les faits se produisent. Pour ce faire, le

Preneur d'Assurance doit appeler le Service Confort de Luminus au numéro de téléphone 078 / 150 059. Ce numéro de téléphone du Service Confort de Luminus est accessible 24 h/24 h, 7 jours/7.

Si une intervention n'est pas sollicitée au moment des faits qui ont donné lieu au sinistre ou si elle a été organisée sans l'accord d'Axa Assistance, elle ne sera pas couverte par la garantie.

## **6. PRESTATIONS D'ASSISTANCE GARANTIES**

### **6.1. Fourniture d'informations**

Nous vous fournissons sans aucun engagement des informations concernant les services suivants :

- Services de dépannage ou de petits travaux à domicile qui peuvent vous aider à réaliser toutes sortes de petits travaux qui ne sont pas couverts par Service Confort : réparation de la plomberie, travaux de menuiserie, électricité, appareils TV et hi-fi, domotique, systèmes d'alarme, travaux de jardinage, etc.
- Numéros d'urgence éventuels en cas de problème urgent lié à votre habitation.

Les frais liés à ces services ne sont pas pris en charge par Service Confort de Luminus. Notre intervention a pour seul but d'aider le preneur d'assurance en cas d'absence de couverture en lui communiquant un ou plusieurs numéros de téléphone utiles. De même, ni Luminus ni Axa Assistance ne peuvent être tenus pour responsables de la qualité et du prix des interventions effectuées par le prestataire de services avec qui le preneur d'assurance a lui-même pris contact.

### **6.2. Dépannage en cas de circonstances urgentes**

L'intervention consiste à envoyer un réparateur en cas de circonstances Urgentes afin de remédier à une perte de confort inopinée et grave et de stabiliser la situation de l'Habitation Assurée ou d'effectuer un dépannage à une Installation Fixe endommagée se trouvant dans l'Habitation Assurée. L'intervention ne consiste pas à réaliser des réparations définitives ou des travaux d'entretien dans l'Habitation Assurée ou à des Installations Fixes se trouvant dans l'Habitation Assurée.

L'intervention sera uniquement effectuée par un Réparateur si la situation est suffisamment sûre et s'il est techniquement possible de la stabiliser et d'effectuer un dépannage. C'est le Réparateur qui décide des mesures à prendre en fonction des conditions climatiques, des possibilités technologiques, des pièces de rechange et des matériaux disponibles et ce, dans les limites des conditions de ce contrat.

### **6.3. Logement inhabitable ou dégâts importants à l'habitation située en Belgique**

Si le logement est endommagé ou rendu inhabitable suite à un incendie, une explosion, une implosion, des dégâts des eaux, un cambriolage, une tentative de cambriolage, un home-jacking, un acte de vandalisme ou un bris de vitres, Service Confort de Luminus se charge d'organiser les services suivants :

- la réservation d'une chambre d'hôtel pour deux nuits dans un hôtel, avec une intervention maximale de 200 EUR pour tous les occupants de l'habitation endommagée. Service Confort de Luminus se charge également du transport du preneur d'assurance au cas où ce dernier ne serait pas en mesure de se déplacer par ses propres moyens de l'habitation endommagée vers l'hôtel.
- la garde des enfants du preneur d'assurance qui ont moins de 18 ans et qui sont domiciliés dans le bâtiment déclaré inhabitable et ce, avec un maximum de 150 EUR.
- l'hébergement des animaux de compagnie qui appartiennent au preneur d'assurance et qui vivent dans le logement déclaré inhabitable et ce, avec un maximum de 125 EUR.

- les frais de garde au cas où le domicile belge rendu inhabitable doit être surveillé afin de protéger les biens restés sur place contre le vol et ce, pour un maximum de 48 heures.
- le transfert du mobilier vers un lieu de dépôt situé en Belgique. Service Confort de Luminus se charge de la fourniture d'un véhicule utilitaire de type permis B et prend en charge les frais de transport de manière à permettre au preneur d'assurance de transférer les biens qui sont restés dans le logement rendu inhabitable vers un lieu de dépôt situé en Belgique. Les frais liés à ce poste restent toutefois limités à 250 EUR.
- les frais de déménagement jusqu'à un maximum de 250 EUR au cas où le logement situé en Belgique n'est pas rendu à nouveau habitable 30 jours après un sinistre. Service Confort de Luminus se chargera, en concertation avec le preneur d'assurance, du déménagement des meubles vers le nouveau lieu de séjour en Belgique. Tout doit néanmoins avoir été déménagé dans les 60 jours qui suivent la date du sinistre.
- si le preneur d'assurance doit retourner dans le logement rendu inhabitable en Belgique au moment de la survenance du sinistre et au cas où sa présence s'avère indispensable, Service Confort de Luminus mettra à sa disposition un billet de train en première classe ou un billet d'avion (classe économique) pour se rendre de l'endroit où il séjourne vers l'habitation située en Belgique qui a fait l'objet d'un sinistre et prendra à sa charge les frais qui en résultent. Service Confort de Luminus se réserve le droit de réclamer la restitution des billets non utilisés.

Axa Assistance demandera au preneur d'assurance de lui fournir la preuve qu'il a effectué une déclaration de sinistre auprès de son assurance incendie ou en cas de vol la preuve qu'il a fait une déclaration à la police.

#### **6.4 Si une réparation provisoire n'est pas possible dans les 24 heures**

- Si le logement est rendu inhabitable suite à une panne de l'installation électrique située après le compteur et qu'une réparation provisoire n'est pas possible dans les 24 heures, Axa Assistance :
  - mettra soit tout en œuvre pour mettre un générateur de courant à la disposition du preneur d'assurance pour une durée maximale de 5 jours
  - soit fournira un hébergement dans un hôtel pour une durée maximale de 2 nuits et un maximum de 200 euros pour tous les occupants
  - interviendra pour les dégâts occasionnés aux denrées alimentaires qui se trouvent dans le frigo ou le congélateur et ce, pour un maximum de 125 euros
- Si le logement est rendu inhabitable suite à une installation de chauffage central défectueuse et qu'une réparation provisoire n'est pas possible dans les 24 heures, Axa Assistance :
  - mettra soit tout en œuvre pour mettre à la disposition du preneur d'assurance une source de chauffage alternative pour une durée maximale de 5 jours
  - soit fournira un hébergement dans un hôtel pour une durée maximale de 2 nuits et un maximum de 200 euros pour tous les occupants
- Si le logement est rendu inhabitable suite à une installation de production d'eau chaude défectueuse et qu'une réparation provisoire n'est pas possible dans les 24 heures, Axa Assistance :
  - fournira un hébergement dans un hôtel pour une durée maximale de 2 nuits et un maximum de 200 euros pour tous les occupants

## 7. EXCLUSIONS

Axa Assistance n'intervient pas pour :

- les frais exposés par le Preneur d'Assurance pour des interventions qui n'ont pas été effectuées par un Réparateur ;
  - les frais de déplacement du Réparateur si l'Habitation Assurée n'était pas accessible au moment convenu ; ces frais seront facturés par Axa Assistance au Preneur d'Assurance;
  - les frais découlant de phénomènes normaux de vieillissement, d'usure ou de détérioration ;
  - les suites négatives prévisibles normales dues à une négligence de l'habitant de l'Habitation Assurée ou d'une erreur délibérée de sa part ;
  - les frais découlant d'un manifeste défaut d'entretien à l'Installation Fixe ou l'Habitation Assurée ;
  - les frais découlant d'un problème qui était connu avant la signature du contrat ;
  - les frais de nature décorative ;
  - les frais à une Installation Fixe, si le Réparateur est d'avis que l'intervention en dépasse la valeur, sans préjudice du droit d'intervention pour stabiliser une situation Urgente ;
  - les frais, si l'on a apporté des modifications à l'Habitation Assurée, telles que la constatation des causes ou l'estimation de l'intervention a été rendue impossible ou difficile ;
  - les événements découlant d'une guerre, d'une mobilisation générale, d'une réquisition de personnes ou de matériel par les autorités, d'actes de terrorisme ou de sabotage ou de conflits sociaux ;
  - les conséquences d'un tremblement de terre, d'un glissement de terrain, d'une inondation ou d'une autre catastrophe naturelle ;
  - les prestations garanties qui ne peuvent être prestées suite à un cas de force majeure ou à une décision des pouvoirs publics ;
  - les coupures de l'approvisionnement en gaz, électricité et eau, dues au réseau de distribution ;
  - les dégâts provoqués directement ou indirectement par la pollution ;
  - les dégâts causés directement ou indirectement par un mauvais fonctionnement d'une panne d'un circuit électronique, un circuit intégré, une micro puce, un micro processeur, un hardware, un logiciel, un ordinateur, un appareil de télécommunication ou un système semblable ;
  - tous les frais, dont il n'est pas expressément prévu dans le Contrat, qu'ils sont pris en charge..
- Si une réparation définitive n'est pas réalisée dans une Habitation Assurée après une intervention Urgente selon le contrat, Axa Assistance peut refuser une seconde intervention dans la même situation.

Le preneur d'assurance est tenu d'informer Axa Assistance dans les 24 heures après qu'il ait lui-même pris connaissance du sinistre de manière à ce que nous puissions nous concerter avec les services de Service Confort de Luminus sur la façon d'organiser l'assistance. Pour cela, le preneur d'assurance doit appeler le numéro de téléphone 078 /150 059 de Service Confort de Luminus. Ce numéro de téléphone de Service Confort de Luminus est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les interventions qui n'ont pas été sollicitées dans le délai requis ou celles qui ont été organisées sans l'accord d'Axa Assistance ne sont pas couvertes.

## 8. DUREE

Le contrat, et donc la couverture des événements de sinistre, commence le premier jour du mois qui suit la signature du Contrat si le Contrat a été signé avant le quinzième jour du mois et le premier jour du deuxième mois qui suit la clôture du Contrat si celui-ci a été signé après le quinzième jour du mois.

Toutefois, la garantie ne joue qu'à partir du paiement effectif de la (première) prime par le Preneur d'Assurance.

Le Contrat est conclu pour une période qui se termine un an après que le Preneur d'Assurance ait payé la (première) prime.

Le Contrat est automatiquement prolongé pour des périodes successives de un an, à moins qu'une des parties y met fin par courrier recommandé adressé à l'autre partie, au moins trois mois avant la fin de la période en cours

Le Preneur d'Assurance ne peut résilier valablement le Contrat qu'en adressant le pli recommandé à Service Confort de Luminus, BP 48000, 1000 Bruxelles 1.

## **9. RÉSILIATION ANTICIPÉE DU CONTRAT**

Axa Assistance peut résilier le Contrat anticipativement :

(a) après chaque déclaration de sinistre. Cette résiliation doit se faire au plus tard un mois après le paiement de l'intervention ou après notification du refus de l'intervention, par pli recommandé adressé au Preneur d'Assurance. Dans ce cas, la résiliation entrera en vigueur trois mois après sa notification. Si le Preneur d'Assurance commet une fraude, la résiliation entrera en vigueur un mois après sa notification.

(b) en cas de non-paiement ou de paiement tardif de la prime par le Preneur d'Assurance. Le Contrat prendra alors fin 30 jours après la notification du pli recommandé par lequel Axa Assistance notifie la résiliation au Preneur d'Assurance.

(c) dans les 14 jours à partir du date de la conclusion du contrat d'assurance, ou à partir du jour sur lequel le Preneur d'Assurance reçoit les conditions du contrat et toute information additionnelle, si ce jour est postérieur. Le Contrat prend fin huit jours après la notification de la résiliation au Preneur d'Assurance.

Le Preneur d'Assurance peut résilier le Contrat anticipativement après chaque déclaration de sinistre. Cette résiliation doit se faire au plus tard un mois après le paiement de l'intervention ou après notification du refus d'intervention par pli recommandé adressé à Luminus. Dans ce cas, la résiliation entrera en vigueur trois mois après sa notification.

## **10. DROIT DE RETRACTATION**

Le Preneur d'Assurance dispose, en tant que consommateur, du droit de renoncer à ce Contrat, sans avoir à payer de pénalités ni à justifier de motifs, et ce, pendant un délai de rétractation expirant 14 jours après la date de conclusion du Contrat. Si, en raison de circonstances exceptionnelles, le Client reçoit la confirmation de ce Contrat (ainsi que des présentes conditions) un ou plusieurs jours après la date de la conclusion du Contrat, le délai de rétractation n'expire que 14 jours après la date de réception de ladite confirmation du Contrat. Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit informer Luminus de cette décision au moyen d'une déclaration claire (par exemple par courrier, fax ou e-mail à adresser à Luminus, BP 48000, 1000 Bruxelles, [info@luminus.be](mailto:info@luminus.be), fax 078/155 109); il suffit dans ce cas d'envoyer la déclaration avant l'expiration du délai. Si le Client n'exerce pas son droit de rétractation, il est, au terme de la période précitée de 14 jours, définitivement lié par le Contrat.

## **11. ADAPTATION DU CONTRAT OU DE LA PRIME**

En cas de modification des conditions d'assurance et/ou du tarif, AXA Assistance applique cette modification dans les contrats en cours à partir du quatrième mois suivant l'annonce de la modification, sans préjudice du droit du preneur d'assurance de résilier le contrat. Le preneur d'assurance est informé de la modification au moins quatre mois avant l'échéance annuelle de son contrat d'assurance, ou par une notification ultérieure, le droit lui étant accordé de résilier son contrat dans un délai de trois mois à compter du jour de ladite notification.

## 12. SATISFACTION DU CLIENT

En cas de plainte relative aux prestations d'assurance, l'assuré peut s'adresser au Service Qualité d'AXA Assistance :

Par e-mail : customer.care.bnl@axa-assistance.com  
Par courrier : AXA Assistance  
Customer Care  
Avenue Louise 166, bte 1  
1050 Bruxelles

La plainte sera examinée dans les meilleurs délais par le Service Qualité d'AXA Assistance, dans les délais suivants :

- Dans les 3 jours ouvrables suit un accusé de réception de la plainte, accompagné d'une brève description du déroulement ultérieur de la procédure, sauf si une réponse quant au fond est donnée dans la semaine;
- Dans les 5 jours, une réponse définitive est envoyée à l'assuré, à l'exception des plaintes complexes, qui sont traitées dans le mois.
- Si ce n'est pas possible, le problème est au moins analysé et le non-respect du délai est motivé, avec précision, dans le mois, du délai attendu pour la remise d'une réponse définitive.

L'assuré peut éventuellement s'adresser au Médiateur des Assurances (par simple courrier à l'adresse suivante : Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, par téléphone au 02 / 547 58 71; par fax au 02 / 547 59 75, par e-mail à info@ombudsman.as), sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'engager des poursuites judiciaires. Le Médiateur des Assurances et son équipe examinent les litiges d'assurance entre le consommateur et l'assureur ou l'intermédiaire d'assurances.

## 13. COMMISSION POUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Les données à caractère personnel relatives au Client qui sont communiquées à Luminus ou à AXA Assistance (AXA Assistance SA) dans le cadre des présentes conditions, sont traitées, en vue de la gestion des assurances, de la gestion des clients, de la lutte contre la fraude, de la gestion des contestations et de la gestion des litiges, par :

- EDF Luminus SA, rue du Marquis 1, 1000 Bruxelles.
- Inter Partner Assistance SA, avenue Louise 166/1, 1050 Bruxelles.
- AXA Business Services Private Limited, SJR Plaza, Municipal 1, Main Road 29, BTM 1st Stage, 560068 Bangalore, India.

En cas de cession des données à caractère personnel comme prévu ci-dessus, la protection des données est garantie par des dispositions contractuelles adaptées avec l'entreprise tierce concernée.

Les données à caractère personnel relatives au Client comprennent notamment les données relatives à son identité et à son domicile.

Ces données à caractère personnel sont traitées dans le respect de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et de son arrêté d'exécution.

Les catégories de personnes qui ont accès à ces données à caractère personnel sont les membres du personnel du responsable du traitement et des prestataires et sous-traitants auxquels il fait appel, et, le cas échéant, d'autres sociétés du groupe dont fait partie le responsable du traitement.

Ces données à caractère personnel peuvent être transmises par AXA Assistance et/ou Luminus aux prestataires et sous-traitants auxquels ils font appel, tant au sein qu'en dehors de l'Espace Economique Européen, ainsi qu'aux autres entreprises du groupe dont AXA Assistance et/ou Luminus font partie. Afin d'offrir les services les plus appropriés, ces données à caractère personnel peuvent également être communiquées aux autres sociétés du groupe dont fait partie le responsable du traitement, tant au sein qu'en dehors de l'Espace Economique Européen.

En cas de cession de données à caractère personnel, comme prévu ci-dessus, des mesures administratives, techniques et de sécurité sont prises et, le cas échéant, des dispositions contractuelles adaptées sont conclues avec l'entreprise tierce concernée afin d'assurer que ces cessions de données sont réalisées dans le respect de la réglementation en vigueur.

Toute personne a accès aux données la concernant qui sont traitées, et peut, le cas échéant, faire corriger les données inexactes et faire supprimer les données traitées illicitement. Pour ce faire, l'assuré peut adresser une demande écrite par lettre ou par e-mail à AXA Assistance, Service juridique – Data Privacy Officer, avenue Louise 166/1, 1050 Bruxelles, [legal.bnl@axa-assistance.com](mailto:legal.bnl@axa-assistance.com).

Toute personne a le droit de s'opposer, sur demande et sans frais, au traitement projeté de données à caractère personnel la concernant, pour autant que le traitement soit réalisé à des fins de marketing direct.

La Commission de la protection de la vie privée (rue de l'Imprimerie 35, 1000 Bruxelles) tient un registre public des traitements automatisés de données à caractère personnel. Si l'assuré souhaite des renseignements complémentaires sur la façon dont le responsable du traitement traite les données, il peut consulter ce registre.

#### **14. CESSION DU CONTRAT**

Axa Assistance ou Luminus peut à tout moment céder le Contrat à un autre assureur. Le Client en sera alors averti par écrit.

En cas de cession, le Client conserve ses droits, tels que décrits dans le Contrat.

#### **15. LOI D'APPLICATION**

Ce Contrat est régi par le droit belge, y compris la Loi du 4 avril 2014 relatives aux assurances.



Veillez trouver ci-dessous une liste d'**exemples** de prestations pouvant être fournies suite à des circonstances urgentes en cas de perte de confort inopinée et grave ou pour éviter des dégâts à des tiers:

| Exemple de situation   | Qu'est-ce que Service Confort fait pour vous ?                                       | Qu'est ce qui est exclu?   |
|--|--|--|
| <b>Toiture</b>   |  |  |
| Fuite dans la toiture  | Placement d'une bâche ou de tuiles (de réserve) disponibles.                         |  |
|  | Réparation localisée des perforations du revêtement de la toiture                    | Placement de nouvelles tuiles  |
| Fuite à une lucarne  | Placement d'une bâche  |  |
|  | Eventuellement réparation locale de la zinguerie                                     | Réparation définitive de la zinguerie et de la plomberie   |
| <b>Evacuation de l'eau</b>   |  |  |
| Descente d'eau détachée  | Replacer la descente d'eau   | Placer une nouvelle descente d'eau   |
|  | Dévier l'eau via un tuyau d'évacuation temporaire                                    |  |
| Corniche bouchée   | Déboucher la corniche (si celle-ci est bien entretenue)                              |  |
| <b>Chauffage</b>   |  |  |
| Panne de chauffage central (suite à laquelle on ne peut plus obtenir une température agréable à l'intérieur, norme entre 18°-24°C) | Constater l'origine du problème et déterminer le mode de réparation.                 |  |
|  | Redémarrer le chauffage central si possible  | Réparation définitive  |
|  | Remplacer de petites pièces si elles sont disponibles (pour un maximum de 50,00 EUR) | Remplacer des pièces importantes qui ne sont pas disponibles immédiatement   |
| Fuite à une conduite du chauffage central  | Evacuer 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)                     | 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 50,00 EUR) | Remplacer des pièces importantes qui ne sont pas disponibles immédiatement   |
|  | Fermer un robinet  |  |
| <b>Eau</b>   |  |  |
| Plus d'eau courante après le compteur  | Réparer l'alimentation d'eau   |  |
| Fuite (visible) à la canalisation d'eau  | Obturer provisoirement la fuite  | Détecter une fuite sur une canalisation d'eau non apparente. En cas de canalisation non apparente, on peut seulement fermer le robinet.        |
|  | Remplacer un joint   |  |
| Robinet qui coule (si cela risque de provoquer des dégâts)   | Obturer provisoirement la fuite  | 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 |

|   |   |  |
|---|---|--|
| permanents)   |   | qui coule, on se limite à fermer le robinet  |
|   | Remplacer un joint  |  |
|   |   |  |
| <b>Gaz</b>  |   |  |
| Fuite à une conduite de gaz (situation dangereuse)  | Aider à contacter le gestionnaire de réseau.  | Notre réparateur ne peut pas intervenir sur place. Cette situation dangereuse nécessite toujours l'intervention de votre gestionnaire de réseau. |
|   | Donner des conseils pour garantir la sécurité   |  |
|   |   |  |
| <b>Electricité et Eclairage</b>   |   |  |
| Panne électrique après le compteur ( plus d'alimentation ou éclairage dans une ou plusieurs pièces de l'habitation) | Constater l'origine de la panne   | Lampe ou prise dans une seule pièce  |
|   | Si possible, rétablir l'alimentation  |  |
|   | Mesurer les pertes/courts-circuits et déterminer à quel niveau les pertes/courts-circuits se situent. | Remplacer une lampe  |
|   | Débrancher l'appareil qui provoque la perte/le court-circuit  |  |
|   | Remplacer le fusible  |  |
|   | Brancher le frigo ou le surgélateur à une autre prise   | Réparer ou remplacer l'appareil  |
|   |   |  |
| <b>Divers</b>   |   |  |
| Foudre  | Placer une bâche sur le toit  | Remplacer la conduite électrique   |
|   | Placer une bâche sur la cheminée  |  |
|   | Faire une dérivation de secours au compteur   |  |
|   | Travaux de nettoyage  |  |
|   |   |  |
| Incendie ou dégâts de suie  |   | Adressez-vous plutôt à votre assureur incendie   |
|   |   |  |
| Sanitaire bouché  | Déboucher   | Vider la fosse septique  |
|   |   |  |
|   |   |  |
| L'habitation ou certaines parties ne sont plus accessibles  | 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   | Fermer la fenêtre ou la porte par des travaux de menuiserie   |  |
|   | Baisser les volets  |  |
|   |   |  |