

## ENGIE HOME ASSISTANCE (202603)

### I. ALGEMENE VOORWAARDEN

#### 1. OVEREENKOMST EN VOORWERP

Deze verzekeringsovereenkomst wordt gesloten tussen IPA en de Klant en heeft tot doel om de rechten en plichten van de partijen vast te leggen in het kader van de dienst ENGIE Home Assistance, aangeboden door ENGIE in naam en voor rekening van IPA, hierna 'het Contract'.

Het Contract bestaat uit de onderhavige Algemene Voorwaarden en de Bijzondere Voorwaarden. In geval van tegenstrijdigheden hebben de Bijzondere Voorwaarden voorrang op de Algemene Voorwaarden.

#### 2. DEFINITIES

**2.1. 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.

**2.1. Dienstverlener:** de dienstverlener/techniker die de Tussenkomst zal uitvoeren en die door ENGIE voor rekening van IPA wordt aangeduid.

**2.2. Dringend of Dringendheid:** een situatie waarbij plotselinge en onvoorziene schade (i) het Verzekerde gebouw gevaarlijk of onveilig maakt, (ii) leidt tot de beschadiging van het Verzekerde gebouw en/of van de onroerende goederen die er deel van uitmaken, die zonder Tussenkomst ernstiger kan worden, en/of (iii) de Onbewoonbaarheid van het Verzekerde gebouw Onbewoonbaar tot gevolg heeft.

**2.3. ENGIE:** Electrabel nv, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Simon Bolivarlaan 36, door de FSMA erkend als verzekeringsagent onder het nummer 114755A, geregistreerd bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0403.170.701, RPR Brussel, hierna handelend, in het kader van dit contract, in naam en voor rekening van de verzekeraar IPA en in haar hoedanigheid van verzekeringsagent eveneens verantwoordelijk voor het beheer van de schadegevallen.

**2.4. Ernstig en plots comfortverlies:** alle situaties die leiden tot een plots en ernstig verlies aan basiscomfort bij de Klant. Hieronder wordt verstaan het ontbreken van stromend water in het Verzekerde gebouw of een onderdeel ervan, van de wind- of waterdichtheid van het huis, van warm water in de badkamer, van een aangename binnentemperatuur (richtlijn: minimaal tussen 18 °C - 24 °C), van lichtvoorziening in een of meerdere delen van het huis, van elektriciteitsvoorziening in de woning of een deel ervan, indien dit niet te wijten is aan een algemene panne, van de elektriciteitsvoorziening van de koelkast en diepvriezer of andere toestellen die gebruikt worden voor de bewaring van levensmiddelen, een sanitaire verstopping indien deze niet te wijten is aan een overvolle septische put. Onder sanitair wordt begrepen alle voorzieningen die te maken hebben met de verzorging van het menselijk lichaam. Het begrip sanitair omvat zowel de fysieke installaties (zoals kranen, toiletten, wastafels, douches, etc.) als de systemen die deze voorzieningen voeden en afvoeren (waterleidingen, riolering) met uitsluiting van deze aanwezig in de keuken.

**2.5. IPA:** Inter Partner Assistance nv, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Regentlaan 7, door de NBB erkend als verzekeringsmaatschappij onder het nummer 0487, geregistreerd bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0415.591.055, RPR Brussel,.

**2.6. Klant:** de natuurlijke persoon die het Contract voor het Verzekerde gebouw ondertekende en/of die in het Verzekerde gebouw verblijft.

**2.7. Onbewoonbaarheid van het Verzekerde gebouw of Onbewoonbaar:** veronderstelt het plaatsvinden van een schadegeval, zodanig dat de voornaamste leefruimten (zoals keuken, slaapkamers en badkamer) niet meer beschikbaar en/of toegankelijk zijn of deze leefruimten niet meer normaal gebruikt kunnen worden.

**2.8. Tussenkomst:** is de voorlopige herstelling van één (1) enkel "schadegeval" met het oog op het beperken van schade en het terug veilig of bewoonbaar maken van de woning en houdt geen extra verplaatsing door de Dienstverlener in. Je vindt voorbeelden van Tussenkomsten in de tabel aan het einde van deze Algemene Voorwaarden. De Tussenkomst bestaat niet uit onderhoudswerk of permanente reparaties. Details van de dekking worden uiteengezet in artikel 3.1 hieronder.

**2.9. Vaste installatie(s):** de volgende vaste binneninstallaties die onroerend zijn door hun bestemming (limitatieve lijst): centrale verwarming, boiler, vaste radiatoren, of zelfde type van installaties, water- en gasleidingen en elektrische installatie met uitsluiting van huishoudapparaten (bijvoorbeeld koelkast, diepvriezer, oven, dampkap, fornuis, kookplaat), airconditioning, ventilatietoestellen, waterverzachters, mobiele radiatoren, alarminstallaties en domotica.

**2.10. Verzekerd gebouw:** het gebouw zoals bepaald in de Bijzondere Voorwaarden, zijnde een huis of een appartement dat bestemd is voor privégebruik of voor vrije tijd door één enkel gezin. Als méér dan één gezin de woning betreft, is enkel het gezin van de begunstigde van de polis gedekt. In geval van een appartement of studio is enkel de specifieke wooneenheid vermeld in de Bijzondere Voorwaarden gedekt.

### 3. OMSCHRIJVING VAN DE DIENST ENGIE HOME ASSISTANCE

#### a) Tussenkomst voor pechverhelping

In de volgende gevallen wordt een Tussenkomst voor de Klant georganiseerd:

- in geval van Dringende omstandigheden of;
- in geval van Ernstig en plots comfortverlies,

op voorwaarde dat (i) het technisch mogelijk is om de situatie te stabiliseren en de Tussenkomst uit te voeren, (ii) de weersomstandigheden de Tussenkomst mogelijk maken en (iii) de Klant toegang verleent tot het Verzekerde gebouw.

De Tussenkomst bestaat uit het sturen van een Dienstverlener naar het Verzekerde gebouw, zoals omschreven als voorbeeld in de tabel aan het einde van deze Algemene Voorwaarden. De Tussenkomst houdt geen onderhoudswerkzaamheden of definitieve herstellingen in.

De Dienstverlener komt zo snel mogelijk ter plaatse, ten laatste binnen de 24 uur na de oproep. Bij Dringende omstandigheden (zoals eerder omschreven) komt de Dienstverlener ten laatste binnen de 4 uur ter plaatse.

De tegemoetkoming voor de Tussenkomst is beperkt tot maximaal 400,00 € per Tussenkomst in het Verzekerde gebouw. Die tegemoetkoming van 400,00 € omvat:

- het vervoer,
- het uurloon,
- de vervangstukken tot een bedrag van 50,00 € en
- de door de Dienstverlener gefactureerde btw.

ENGIE betaalt het bedrag van de Tussenkomst rechtstreeks aan de Dienstverlener. De Klant hoeft dat bedrag niet voor te schieten. De bedragen die de Dienstverlener aanreikt boven de 400,00 € dienen door de Klant zelf te worden betaald aan de Dienstverlener. De Klant dient aan de Dienstverlener de totale kosten voor vervangstukken boven de 50,00 € zelf te betalen, ook wanneer de prijs voor de totale Tussenkomst minder dan 400,00 € bedraagt.

**b) Wanneer er geen Tussenkost binnen de 24 uur na de oproep van de Klant mogelijk is**

In functie van de situatie worden de volgende oplossingen voorzien:

Bij Onbewoonbaarheid van het Verzekerde gebouw ten gevolge van een **defecte centrale verwarming** en wanneer er geen Tussenkost binnen de 24 uur mogelijk is, zal ENGIE, volgens de keuze van de Klant:

- tussenkomen in de kosten voor de huur van een vervangende warmtebron voor maximaal 5 dagen; of
- tussenkomen in de kosten van de logies in een hotel met een maximale duur van 2 nachten en voor een bedrag van maximaal 200,00 € (btw incl.) voor alle bewoners.

Bij Onbewoonbaarheid van het Verzekerde gebouw ten gevolge van een **defecte waterverwarmingsinstallatie** en wanneer er geen Tussenkost binnen de 24 uur mogelijk is, zal ENGIE:

- tussenkomen in de kosten van de logies in een hotel met een maximale duur van 2 nachten en voor een bedrag van maximaal 200,00 € (btw incl.) voor alle bewoners.

Bij Onbewoonbaarheid van het Verzekerde gebouw ten gevolge van een **defect aan de elektrische installatie** na de meter en wanneer er geen Tussenkost binnen de 24 uur mogelijk is, zal ENGIE, volgens de keuze van de Klant:

- ofwel tussenkomen in de kosten voor het huren van een stroomgenerator voor maximaal 5 dagen;
- ofwel tussenkomen in de kosten van de logies in een hotel met een maximale duur van 2 nachten en voor een bedrag van maximaal 200,00 € (btw incl.) voor alle bewoners;
- ofwel tegemoetkomen in de schade aan levensmiddelen in de koelkast of diepvriezer voor maximaal 125,00 € (btw incl.).

**c) Ingeval het Verzekerde gebouw Onbewoonbaar is of bij zware schade aan het gebouw**

Indien het Verzekerde gebouw beschadigd of Onbewoonbaar is ten gevolge van brand, explosie, implosie, waterschade, inbraak, poging tot inbraak, homejacking, vandalisme of glasbreuk, komt ENGIE tussen in de kosten van de volgende diensten (alle hieronder vermelde bedragen zijn btw inbegrepen):

- de reservering van een hotelkamer voor twee overnachtingen, met een maximale tegemoetkoming van 200,00 € voor alle bewoners van het beschadigde Verzekerde gebouw. ENGIE komt tussen in de kosten van het vervoer van de Klant indien die niet in staat zou zijn om zich met eigen middelen van het Verzekerde gebouw naar het hotel te verplaatsen;
- de oppas van de kinderen van de Klant die jonger zijn dan 18 jaar en gedomicilieerd zijn in het Onbewoonbaar verklaarde Verzekerde gebouw, tot een maximumbedrag van 150,00 €;
- het onderbrengen van huisdieren die toebehoren aan de Klant en die verblijven in het Onbewoonbaar verklaarde Verzekerde gebouw, tot een maximumbedrag van 125,00 €;
- de bewakingskosten indien het Onbewoonbare Verzekerde gebouw bewaakt moet worden om de ter plaatse gebleven goederen tegen diefstal te beschermen, voor een periode van maximaal 48 uur;
- het overbrengen van de inboedel naar een opslagplaats in België. ENGIE zorgt voor een nutsvoertuig, type rijbewijs B, om het de Klant mogelijk te maken de in het Onbewoonbare Verzekerde gebouw achtergebleven voorwerpen over te brengen naar een opslagplaats in België. De tegemoetkoming is beperkt tot 250,00 €;
- de verhuiskosten van de meubels zijn gedekt tot maximaal 250,00 € indien het Verzekerde gebouw in België binnen de 30 dagen na een schadegeval niet opnieuw bewoonbaar is. In overleg met de klant komt ENGIE tussen in de kosten voor het verhuizen van de meubels naar de nieuwe verblijfplaats in België binnen de zestig (60) dagen na het schadegeval;
- indien de Klant in het buitenland verblijft op het ogenblik van het optreden van de schade en indien zijn aanwezigheid onontbeerlijk blijkt, komt ENGIE tussen in de kosten van een treinbiljet eerste klasse of een vliegtuigbiljet (economy class), vanaf de plaats waar hij verblijft naar het in België gelegen Verzekerde gebouw, dat het voorwerp van een schadegeval heeft uitgemaakt. ENGIE behoudt zich het recht voor de niet-gebruikte reisbiljetten terug te vorderen;

- ENGIE zal van de Klant een bewijs vragen van de schadeaanpak bij de brandverzekeraar of, bij diefstal, het bewijs van aangifte bij de politie.

**4. TERRITORIALITEIT VAN DE VERZEKERING**

Om een beroep te kunnen doen op de dienst ENGIE Home Assistance, moet het Verzekerde gebouw zich bevinden op het grondgebied van België.

**5. UITSLUITINGEN**

ENGIE komt niet tussen in/voor:

- de kosten die gemaakt werden door de Klant voor interventies die niet door een Dienstverlener werden uitgevoerd;
- de verplaatsingskosten van de Dienstverlener indien het Verzekerde gebouw niet toegankelijk was op het afgesproken tijdstip; deze kosten zijn forfaitair vastgelegd op 60,00 € en worden door ENGIE gefactureerd aan de Klant;
- de kosten ten gevolge van normale veroudering, slijtage of beschadiging;
- de normaal voorzienbare negatieve gevolgen van een nalatigheid door de bewoner van het Verzekerde gebouw of diens opzettelijke fout;
- de kosten ten gevolge van een duidelijk gebrek aan onderhoud en/of een fout bij het in conformiteit stellen van de Vaste installatie of het Verzekerde gebouw;
- de kosten ten gevolge van een probleem dat gekend was vóór het afsluiten van het Contract;
- de kosten van decoratieve aard;
- de kosten aan een Vaste installatie indien de Dienstverlener van mening is dat de Tussenkost de waarde ervan overschrijdt;
- de Tussenkosten die onmogelijk zijn geworden ten gevolge van verbouwingen door de Klant aan het Verzekerde gebouw;
- de gebeurtenissen die voortvloeien uit een oorlog, terrorisme of sabotage, of sociale conflicten;
- de gevolgen van een natuurramp zoals een aardbeving, een grondverschuiving of een overstroming;
- de gewaarborgde prestaties die niet verleend kunnen worden door overmacht of een beslissing van overheidswege;
- de onderbreking 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 een panne van een elektronisch circuit, een geïntegreerde schakeling, een microchip, een microprocessor, hardware, software, een computer, een telecommunicatietoestel of een soortgelijk systeem;
- de kosten aan gemeenschappelijke installaties, gemeenschappelijke ruimtes of gemeenschappelijke (onder)delen van het gebouw;
- alle kosten waarvan niet uitdrukkelijk in het Contract is voorzien dat ze ten laste worden genomen;
- indien in een Verzekerd gebouw na een Dringende Tussenkost door ENGIE onder het Contract geen definitieve herstelling is doorgevoerd door de Klant, kan ENGIE een tweede Tussenkost voor dezelfde situatie weigeren.

**6. INWERKINGTREDING**

Het Contract gaat in op de datum vermeld in de Bijzondere Voorwaarden. De dekking onder het Contract gaat in na afloop van een wachttijd van een (1) maand vanaf de afsluiting van het Contract. Bij een schadegeval dat tijdens de wachttijd plaatsvindt, zal ENGIE noch de gebeurtenissen noch de gevolgen ervan ten laste nemen.

Indien u schulden hebt bij ENGIE op het moment dat u een contract wenst af te sluiten, dan kunnen we de inwerkingtreding van de waarborg opschorten tot we de betaling van de openstaande bedragen ontvangen.

**7. VROEGTIJDIGE BEËINDIGING VAN HET CONTRACT**

**7.1. De Klant kan het Contract vroegtijdig beëindigen:**

- a) Na aangifte van een schadegeval. Deze opzegging moet uiterlijk één maand na onze laatste Tussenkost of na kennisgeving van weigering tot onze Tussenkost gebeuren per Aangetekende zending, per elektronische aangetekende zending, per deurwaardersexploot of door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs. In dit geval wordt de opzegging drie maanden na de kennisgeving van kracht.

b) Overeenkomstig het herroepingsrecht.

De Klant kan binnen een termijn van veertien dagen het Contract opzeggen per Aangetekende zending of e-mail, zonder boete en zonder vermelding van reden. De termijn waarbinnen het opzeggingsrecht kan worden uitgeoefend gaat in:

- vanaf de dag van het sluiten van het Contract;
- vanaf de dag waarop de Klant de contractvoorwaarden en alle bijkomende informatie ontvangt, indien deze laatste dag valt na de dag van het sluiten van het Contract.

De opzegging treedt in werking op het ogenblik van de kennisgeving ervan door de Klant.

## 7.2. IPA of ENGIE kan het Contract vroegtijdig beëindigen:

a) Na aangifte van een schadegeval.

Deze opzegging moet uiterlijk één maand na onze laatste Tussenkomst of na kennisgeving van weigering tot onze Tussenkomst gebeuren per Aangetekende zending, per elektronische aangetekende zending, per deurwaardersexploot of door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs. In dit geval wordt de opzegging drie maanden na de kennisgeving van kracht.

b) Bij niet-betaling of laattijdige betaling van de premie door de Klant conform artikel 10 van dit Contract, op voorwaarde dat de Klant vooraf per aangetekende brief in gebreke is gesteld en hieraan niet het gepaste gevolg heeft gegeven. Het Contract eindigt dan 15 dagen na de kennisgeving van de opzegging door IPA of ENGIE per Aangetekende zending, per elektronische aangetekende zending, per deurwaardersexploot of door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs.

## 8. DUUR EN BEEINDIGING

Het Contract wordt afgesloten voor een periode van een jaar. Op elke jaarlijkse vervalddag wordt het Contract stilzwijgend verlengd voor een nieuwe periode van één jaar tenzij één van de partijen het Contract opzegt.

De Klant kan het Contract beëindigen:

- tenminste twee maanden voor de jaarlijkse vervalddag van het Contract;
- op ieder moment na het verstrijken van een termijn van 1 jaar na de aanvang van het Contract indien deze een fysiek persoon is en het Contract geen, of niet hoofdzakelijk, betrekking heeft op diens professionele activiteit.

IPA en ENGIE kunnen het Contract beëindigen:

- tenminste drie maanden voor de jaarlijkse vervalddag van het Contract;
- na het respecteren van een opzeggingstermijn van één maand indien de Klant onjuiste informatie over het risico heeft gegeven of belangrijke informatie niet heeft gemeld en IPA of ENGIE derhalve geen polis hadden aangeboden;
- in geval van vermindering van het risico en er geen akkoord is over de aangepaste premie;
- indien er een strafklacht ingediend wordt door IPA omdat er sprake is van verzekeringsfraude. Wanneer de Klant fraude pleegt, dan wordt de opzegging een maand na de kennisgeving ervan van kracht.

Het Contract stopt niet onmiddellijk als het wordt opgezegd. De uitwerking van de opzegging is afhankelijk van de reden van de opzegging zoals hierboven vermeld. Wanneer IPA of ENGIE het Contract opzegt tegen de hoofdvervalddag of bij opzeg na schade is er een opzegtermijn van drie maanden. Indien de Klant opzegt tegen de hoofdvervalddag is er een opzegtermijn van twee maanden.

De opzegging moet gebeuren per Aangetekende zending, per elektronische aangetekende zending, per deurwaardersexploot of door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs.

## 9. VERHUIZING

Bij een verhuizing wordt het Contract beëindigd op de dag, waarop de Klant zijn verhuizing aan ENGIE meedeelt.

## 10. VOORWAARDEN BIJ DE TOEKENNING VAN DE BIJSTANDSPRESTATIES

De Klant moet ENGIE binnen de 24u na de vaststelling van het schadegeval op de hoogte brengen. Hiertoe dient de Klant een aanvraag in te dienen via zijn klantenzone (<https://www.engie.be/nl>) of ENGIE te bellen op het nummer 078/35 33 34. Dat telefoonnummer is alle dagen van de week vierentwintig uur per dag bereikbaar.

Indien de Klant het schadegeval niet tijdig aangeeft, kan IPA of ENGIE haar prestaties verminderen aangezien bijkomende schade door laattijdige melding niet onder de waarborg valt. De Tussenkomst wordt niet gedekt door de waarborg ENGIE Home Assistance indien de Tussenkomst zonder de goedkeuring van ENGIE werd georganiseerd.

## 11. BETALING VAN DE PREMIE

ENGIE zal de premie, zoals vermeld in de Bijzondere Voorwaarden, verhoogd met de toepasselijke heffingen, factureren in naam en voor rekening van IPA.

Indien de Klant energie afneemt bij ENGIE, zal de facturering samenlopen met de periodieke energiefacturen die ENGIE aan de

Klant verstuurt. De jaarlijkse premie wordt maandelijks gefactureerd, in verhouding tot het aantal maanden waarop de energiefactuur betrekking heeft. Indien van toepassing wordt uw domiciliëring als dusdanig aangepast.

Bij gedeeltelijke betaling van een factuur die betrekking heeft op energie en de dienst Home Assistance, worden de betalingen verhoudingsgewijs in mindering gebracht van de energieprijzen en van de prijs van de dienst Home Assistance, ook wanneer de betalingsopdracht een andere mededeling vermeldt.

Indien de Klant in de loop van het contractjaar geen energie meer bij ENGIE afneemt, zal hij periodieke facturen met betrekking tot de verzekeringspremie blijven ontvangen tot het einde van het contractjaar.

Indien de Klant geen energie afneemt bij ENGIE, ontvangt hij één enkele factuur voor de premie van het komende jaar.

De facturen moeten ten laatste 15 kalenderdagen na de ontvangst ervan worden voldaan. De dag van ontvangst is de derde werkdag na de verzending. Werkdagen zijn weekdagen, uitgezonderd zaterdag, zondagen en wettelijke feestdagen. U kunt kiezen tussen een overschrijving of een domiciliëring.

Bij niet-betaling van de premie op de vervalddag kan IPA of ENGIE het Contract opzeggen conform artikel 7.2 b).

## 12. WIJZIGING VAN HET CONTRACT OF VAN DE PREMIE

Als de voorwaarden van dit Contract of de premie van ENGIE Home Assistance wijzigt, dan wordt het Contract op de volgende jaarlijkse vervalddag aangepast.

ENGIE deelt deze wijziging minstens vier maanden vóór deze vervalddag mee aan de Klant, zodat hij over een termijn van een maand beschikt om de wijziging eventueel te weigeren en, bijgevolg, het Contract op te zeggen. Indien de Klant voor de opzegging kiest, dan treedt deze in werking op de vervalddag van het Contract.

De voorwaarden van het Contract of de premie van ENGIE Home Assistance kunnen ook na de vervalddag gewijzigd worden. In dat geval heeft de Klant het recht om het Contract op te zeggen binnen een termijn van drie maanden vanaf de dag van de kennisgeving. Het opzeggingsrecht wordt formeel in de kennisgeving vermeld.

Betreft het een wijziging van de premies, dan wordt die toegepast op de premies van de lopende Contracten die vervallen vanaf de eerste dag van de vierde maand die volgt op de wijziging.

Betreft het een wijziging van de voorwaarden van dit Contract, dan wordt die toegepast op de lopende Contracten vanaf de eerste dag van de vierde maand die volgt op de wijziging.

### 13. KLACHTEN

Bij klachten met betrekking op de dienst ENGIE Home Assistance kan de Klant zich richten tot de kwaliteitsdienst van Home Assistance:

Telefonisch: 078/35 33 34  
Online: via de klantzone of  
<https://www.engie.be/nl/contact>  
Per post: ENGIE  
Customer Care  
Simon Bolivarlaan 36  
1000 Brussel

De klacht wordt zo snel mogelijk onderzocht door de kwaliteitsdienst en binnen de volgende termijnen behandeld:

- Binnen de drie (3) werkdagen na de ontvangst van de klacht door ENGIE krijgt de Klant een ontvangstbevestiging van de klacht, met een uitleg over het verdere verloop van de procedure, tenzij er snel een definitief antwoord gegeven kan worden.
- Binnen de vijf (5) werkdagen na de ontvangstbevestiging krijgt de Klant een definitief antwoord, met uitzondering van complexe problemen. Deze worden binnen de maand behandeld.

Indien de antwoordtermijn niet wordt nageleefd, wordt geargumenteerd waarom en zal ENGIE de Klant een ingeschatte termijn meedelen, binnen dewelke hij een definitief antwoord zal ontvangen.

De Klant kan zich eventueel richten tot de Ombudsman van de Verzekeringen (per post: de MeeÛsquare 35, 1000 Brussel; telefonisch: 02/547 58 71; via e-mail: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)), onverminderd de mogelijkheid van de Klant om een rechtsvordering in te stellen. De Ombudsman van de Verzekeringen en zijn team onderzoeken verzekeringsgeschillen tussen de consument en de verzekeraar of de tussenpersoon in verzekeringen.

### 14. BESCHERMING VAN UW PERSOONSgegevens

#### 14.1 Verantwoordelijke voor de verwerking

Inter Partner Assistance nv, Regentlaan 7, 1000 Brussel (hierna 'IPA' genoemd), en Electrabel nv, Simon Bolivarlaan 36, 1000 Brussel (hierna 'ENGIE' genoemd) zijn beide verantwoordelijke voor de verwerking. ENGIE staat als verzekeringsagent in voor het afsluiten van de verzekeringsovereenkomst en de facturatie en inning van de premie. IPA staat als verzekeringsonderneming in voor het beheer en het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst.

#### 14.2 Doeleinden van de gegevensverwerking en bestemmingen van de gegevens

De persoonsgegevens die door de Klant zelf worden meegedeeld of die op legitieme wijze door de verantwoordelijke voor de verwerking worden ontvangen (door IPA, van ondernemingen van de Groep AXA, van ondernemingen die in relatie staan met deze ondernemingen of, door beide verantwoordelijken voor de verwerking, van derden), mogen door de verantwoordelijke voor de verwerking verwerkt worden voor de volgende doeleinden:

- het beheer van de verzekeringsovereenkomst;
- de dienstverlening aan de Klanten;
- het beheer van de relatie tussen IPA en ENGIE;
- het beheer van de schuldvorderingen van ENGIE (met inbegrip van de inning en/of de overdracht van schuldvorderingen aan incassobureaus). Voor het beheer van onze schuldvorderingen kunnen we de door u overgemaakte persoonsgegevens combineren met informatie (inclusief persoonsgegevens) die we van derden en/of uit publieke bronnen verkregen hebben om de inning te optimaliseren en de meest geschikte inningsmethode te bepalen (bijvoorbeeld minnelijke of gerechtelijke inning);
- de opsporing, preventie en bestrijding van fraude;
- de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme;
- bewaking van de portefeuille;
- statistische studies.

In de mate dat de mededeling van persoonsgegevens noodzakelijk is voor de hiervoor opgesomde doeleinden, mogen de persoonsgegevens meegedeeld worden, door IPA, aan andere ondernemingen van de AXA Groep en aan ondernemingen en/of personen die ermee in verbinding staan (advocaten, experts, adviserende artsen, herverzekeraars, medeverzekeraars, verzekeringstussenpersonen, dienstverleners, andere verzekeringsmaatschappijen, vertegenwoordigers, follow-up

bureaus voor tarifiering, schaderegelingsbureaus, Datassur); door ENGIE, aan haar callcenters en verbonden vennootschappen, alsook aan incassobureaus en tussenpersonen op wie wij een beroep doen voor het beheer van onze schuldvorderingen.

Deze gegevens mogen ook meegedeeld worden aan de controleinstanties, aan de bevoegde overheidsdiensten en aan elk ander overheids- of privéorganisme waarmee de verantwoordelijke voor de verwerking persoonsgegevens kan uitwisselen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

#### 14.3 Gegevensverwerking met het oog op direct marketing

De persoonsgegevens, meegedeeld door de Klant zelf of rechtmatig ontvangen door IPA mogen door IPA meegedeeld worden aan andere ondernemingen van de AXA Groep en aan ondernemingen die in verbinding staan met IPA en/of aan ENGIE met het oog op hun eigen direct marketing of tevredenheidsenquêtes of gezamenlijke direct marketing (commerciële acties, gepersonaliseerde reclame, profilering, koppeling van gegevens, bekendheid, ...), om de kennis van de gezamenlijke klanten en prospecten te verbeteren, om deze laatste te informeren over hun respectieve activiteiten, producten en diensten, en om commerciële aanbiedingen te bezorgen. ENGIE kan voor dezelfde doeleinden ook de persoonsgegevens van de Klant aan IPA meedelen.

Om een optimale service te verlenen in verband met direct marketing of tevredenheidsenquêtes, kunnen deze persoonsgegevens worden meegedeeld aan ondernemingen en/of aan personen in hun hoedanigheid van onderaannemers of dienstverleners ten gunste van IPA, andere ondernemingen van de AXA Groep en/of ENGIE. ENGIE kan voor dezelfde doeleinden ook de persoonsgegevens van de Klant aan IPA meedelen.

Deze verwerkingen zijn noodzakelijk voor de behartiging van gerechtvaardigde belangen van de verantwoordelijke voor de verwerking bestaande uit de ontwikkeling van haar economische activiteit. In voorkomend geval kunnen deze verwerkingen gebaseerd zijn op de toestemming van de Klant.

#### 14.4 Overdracht van gegevens buiten de Europese Unie

De andere ondernemingen van de AXA Groep, de ondernemingen en/of personen die ermee in verbinding staan en aan wie de persoonsgegevens worden meegedeeld, kunnen zich zowel in de Europese Unie als erbuiten bevinden. In geval van overdracht van persoonsgegevens naar derden die zich buiten de Europese Unie bevinden, houdt de verantwoordelijke voor de verwerking zich aan de wettelijke en reglementaire bepalingen die van kracht zijn voor dergelijke overdrachten. De verantwoordelijke voor de verwerking waarborgt namelijk een adequaat beschermingsniveau voor de aldus overgedragen persoonsgegevens, op basis van de door de Europese Commissie ingestelde alternatieve mechanismen, zoals de standaard contractuele voorwaarden of, voor IPA, ook de bindende ondernemingsregels voor de AXA Groep in geval van overdrachten binnen de groep (B.S. 6/10/2014, p. 78547).

De Klant kan van de door de verantwoordelijke voor de verwerking getroffen maatregelen om persoonsgegevens te mogen overdragen buiten de Europese Unie een kopie verkrijgen door zijn aanvraag te sturen naar de verantwoordelijke voor de verwerking op het hierna vermelde adres (zie 'Contact opnemen met de verantwoordelijke voor de verwerking'). De verantwoordelijke voor de verwerking behoudt zich het recht voor om enige vertrouwelijke informatie en voor de Klant niet relevante informatie weg te laten uit dergelijke kopie.

#### 14.5 Gegevensbewaring

De verantwoordelijke voor de verwerking bewaart de persoonsgegevens die verzameld worden met betrekking tot de verzekeringsovereenkomst tijdens de hele duur van de contractuele relatie of van het beheer van de schadedossiers, met bijwerking ervan telkens de omstandigheden dit vereisen, dit verlengd met de wettelijke bewaartermijn of met de verjaringstermijn om het hoofd te kunnen bieden aan een vordering of eventueel verhaal, ingesteld na het einde van de contractuele relatie of na de afsluiting van het schadedossier.

IPA bewaart de persoonsgegevens met betrekking tot geweigerde offertes of offertes waaraan IPA geen gevolg heeft gegeven tot vijf jaar na de uitgifte van de offerte of de weigering om een contract af te sluiten.

#### 14.6 Noodzaak om persoonsgegevens mee te delen

De persoonsgegevens met betrekking tot de Klant die de verantwoordelijke voor de verwerking vraagt om mee te delen, zijn noodzakelijk voor de afsluiting en de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. De niet-mededeling van deze gegevens kan de afsluiting of de goede uitvoering van de verzekeringsovereenkomst onmogelijk maken.

#### 14.7 Vertrouwelijkheid

De verantwoordelijke voor de verwerking heeft alle vereiste maatregelen getroffen om de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens te vrijwaren en om zich te wapenen tegen niet-gemachtigde toegang, misbruik, wijziging of wissen van deze gegevens.

De verantwoordelijke voor de verwerking volgt hiertoe de standaarden inzake veiligheid en continuïteit van de dienstverlening en evalueert regelmatig het veiligheidsniveau van zijn processen, systemen en toepassingen, alsook dat van zijn partners.

#### 14.8 Rechten van de Klant

De Klant heeft het recht:

- om van de verantwoordelijke voor de verwerking de bevestiging te krijgen of de hem betreffende persoonsgegevens verwerkt of niet verwerkt worden, en om deze gegevens - indien ze verwerkt worden - te raadplegen;
- om zijn persoonsgegevens die onjuist of onvolledig zijn, te laten rechtzetten en in voorkomend geval te laten aanvullen;
- om zijn persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden te laten wissen;
- om de verwerking van zijn persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden te laten beperken;
- om zich, om redenen die verband houden met zijn specifieke situatie, te verzetten tegen een verwerking van de persoonsgegevens op basis van de gerechtvaardigde belangen van de verantwoordelijke voor de verwerking. De verantwoordelijke voor de verwerking verwerkt dan de persoonsgegevens niet langer, tenzij hij aantoont dat er rechtmatige en dwingende redenen voor de verwerking zijn die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene;
- om zich te verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens met het oog op direct marketing, met inbegrip van de profilering die wordt verricht met het oog op direct marketing;
- om bezwaar te maken tegen een beslissing die uitsluitend gebaseerd is op een geautomatiseerde verwerking, met inbegrip van profilering, waaraan voor hem rechtsgevolgen zijn verbonden of die hem aanmerkelijk treft; als deze geautomatiseerde verwerking echter noodzakelijk is voor de afsluiting of de uitvoering van een contract, heeft de Klant het recht op een menselijke tussenkomst van de verantwoordelijke voor de verwerking, om zijn standpunt te uiten en om de beslissing van de verantwoordelijke voor de verwerking te betwisten;
- om zijn persoonsgegevens die hij aan de verantwoordelijke voor de verwerking heeft meegedeeld, te ontvangen in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat; om deze gegevens door te zenden aan een andere verwerkingsverantwoordelijke, als (i) de verwerking van zijn persoonsgegevens gebaseerd is op zijn toestemming of noodzakelijk is voor de uitvoering van een contract en (ii) de verwerking gebeurt aan de hand van geautomatiseerde processen; en te verkrijgen dat zijn persoonsgegevens rechtstreeks van de ene naar de andere verwerkingsverantwoordelijke worden doorgezonden, als dat technisch haalbaar is;
- om zijn toestemming te allen tijde in te trekken, zonder afbreuk te doen aan de verwerkingen die rechtmatig gebeurd vóór de intrekking ervan, als de verwerking van zijn persoonsgegevens gebaseerd is op zijn toestemming.

#### 14.9 Contact opnemen met de verantwoordelijke voor de verwerking

De Klant die zijn rechten wil uitoefenen, kan de verantwoordelijke voor de verwerking contacteren op de volgende adressen, vergezeld van een recto/verso fotokopie van zijn identiteitskaart:

Voor IPA:

- per post: Inter Partner Assistance - Data Protection Officer, Regentlaan 7, 1000 Brussel
- via e-mail: [dpo.belgium@axa-assistance.com](mailto:dpo.belgium@axa-assistance.com)

Voor ENGIE:

- voor het uitoefenen van zijn rechten: via [www.engie-benelux-privacy.be](http://www.engie-benelux-privacy.be) of door ons een brief te sturen aan ENGIE CMT, Simon Bolivarlaan 36, 1000 Brussel.
- voor elke (andere) vraag aangaande de verwerking van uw persoonsgegevens kan u ons contacteren via [data.protection.be@engie.com](mailto:data.protection.be@engie.com).

De verantwoordelijke voor de verwerking zal de aanvragen verwerken binnen de wettelijk voorziene termijnen. Behoudens duidelijk ongegronde of overmatige aanvragen, zal geen enkele betaling gevorderd worden voor de verwerking van de aanvragen.

#### 14.10 Klacht indienen

Als de Klant meent dat de verantwoordelijke voor de verwerking de reglementering terzake niet naleeft, wordt hij verzocht eerst contact op te nemen met de verantwoordelijke voor de verwerking.

De Klant kan ook een klacht indienen bij de Autoriteit voor de Bescherming van Persoonsgegevens op het volgende adres:

Drukpersstraat 35  
1000 Brussel  
Tel. + 32 2 274 48 00  
Fax + 32 2 274 48 35  
[commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be)

De Klant kan ook klacht indienen bij de rechtbank van eerste aanleg van zijn woonplaats.

#### 14.11 Privacybeleid

In aanvulling op deze bepalingen geldt het Privacybeleid van ENGIE, raadpleegbaar op [www.engie.be/nl/privacybeleid](http://www.engie.be/nl/privacybeleid).

### 15. COMMUNICATIE

U kunt ervoor kiezen om contractinformatie en/of uw facturen via e-mail te ontvangen.

Indien u ervoor kiest om uw contractinformatie via e-mail te ontvangen, dan gaat u ermee akkoord dat we u alleen nog via e-mail, voor zover mogelijk, alle informatie sturen met betrekking tot uw Contract met ENGIE. Dat houdt in dat u die informatie niet meer op papier via de post ontvangt. Die informatie kan onder meer betrekking hebben op de prijzen en/of contractvoorwaarden van uw Contract en eventuele wijzigingen ervan, uw persoonsgegevens en/of een verhuizing.

Indien u ervoor kiest om uw facturen en de communicatie hierover via e-mail te ontvangen, dan zullen we u alleen nog via e-mail, voor zover mogelijk, uw facturen en de communicatie hierover opsturen. In dat geval ontvangt u uw facturen en de communicatie hierover, inclusief herinneringen, niet meer op papier via de post en is de elektronische factuur de enige officiële factuur. U bent verantwoordelijk voor het downloaden en bewaren van uw facturen. Kiest u voor een domiciliëring in combinatie met de ontvangst van uw facturen via e-mail, dan krijgt u geen tussentijdse facturen via e-mail, maar alleen uw afrekening.

Indien u ervoor kiest om uw contractinformatie en/of uw facturen en de communicatie hierover via e-mail te ontvangen, verbindt u zich ertoe uw e-mails regelmatig te lezen en ervoor te zorgen dat uw mailbox beschikt over voldoende capaciteit om onze e-mails te ontvangen. U dient ervoor te zorgen dat de e-mails van ENGIE niet als spam worden beschouwd. U dient ENGIE onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke e-mailadreswijziging. Indien ENGIE vaststelt dat zij u geen e-mails kan bezorgen, kan zij eenzijdig beslissen om u deze informatie opnieuw op papier via de post te versturen. U kunt er op ieder moment voor kiezen aan te geven, dat u die informatie opnieuw op papier via de post wenst te ontvangen.

Indien u reeds klant bent bij ENGIE en ervoor koos om voor uw ander(e) contract(en) de contractinformatie en/of uw facturen en de communicatie hierover op papier per post of per e-mail te ontvangen, dan zal dit ook zo blijven gebeuren met betrekking tot dit Contract.

#### 16. OVERMACHT

Wij wijzen elke aansprakelijkheid af ingeval van vertragingen bij het naleven van onze verplichtingen die uit dit Contract voortvloeien of bij de niet-naleving van de beoogde verplichtingen, voor zover die vertraging en/of niet-naleving te wijten is aan een onvoorziene externe oorzaak waarover we redelijkerwijs geen controle hebben.

#### 17. TOEPASSELIJKE WET

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

## II. VOORBEELDEN

Hieronder volgt een lijst van **voorbeelden** van Tussenkomsten voor pechverhelping die geleverd kunnen worden in het kader van het Contract ENGIE Home Assistance:

Voorbeeld van een Tussenkomst pechverhelping voor	Wat doet ENGIE Home Assistance voor u?	Wat is uitgesloten?
Dak		
Lekkend dak	Een zeil plaatsen of beschikbare (reserve)dakpannen terugplaatsen Plaatselijke herstelling van perforaties in de dakbedekking	Werken aan dak van een appartementsgebouw of gebouw met meerdere wooneenheden Nieuwe dakpannen leggen
Lekkende dakkapel	Een zeil plaatsen Eventueel het zinkwerk lokaal herstellen	Het zinkwerk en de loodgieterij definitief herstellen
Waterafvoer		
Losgekomen regenpijp	De regenpijp terugplaatsen Het water via een tijdelijke afvoerpijp afleiden	Een nieuwe regenpijp plaatsen Werken aan een appartementsgebouw of gebouw met meerdere wooneenheden
Verstopte dakgoot	De dakgoot ontstoppen (indien die goed is onderhouden)	
Verwarming		
Storing aan de centrale verwarming (waardoor er geen aangename binnentemperatuur gegarandeerd kan worden, richtlijn: 18 °C - 24 °C)	De oorzaak van het probleem vaststellen en de herstellingsmethode bepalen De centrale verwarming indien mogelijk heropstarten Kleine wisselstukken vervangen indien beschikbaar (voor een maximum van 50,00 €)	Verwarming in gemeenschappelijk deel van een gebouw Definitieve herstelling Grote, niet onmiddellijk beschikbare wisselstukken vervangen
Lekkende leiding van de centrale verwarming	Het water afdalen De kraan dichtdraaien Het lek tijdelijk dichten	
Storing aan de boiler en het warmwatersysteem (waardoor er geen warm water meer beschikbaar is in de badkamer)	De oorzaak van het probleem vaststellen en de herstellingsmethode bepalen De boiler indien mogelijk heropstarten Kleine wisselstukken vervangen indien beschikbaar (voor een maximum van 50,00 €) Een kraan dichtdraaien	Grote, niet onmiddellijk beschikbare wisselstukken vervangen
Water		
Geen stromend water meer na de teller (zichtbaar) lek in de waterleiding	De watertoevoer herstellen Het lek tijdelijk dichten Een dichtingsring vervangen	Lek of watertoevoer probleem in gemeenschappelijk deel van een gebouw Een lek detecteren in een verborgen waterleiding. In het geval van een verborgen leiding kan men enkel de kraan dichtdraaien.
Lekkende kraan (indien er blijvende schade dreigt)	Het lek tijdelijk dichten Een dichtingsring vervangen	Bij lekken die geen blijvende schade dreigen te veroorzaken (bv. doordat het water wordt opgevangen in een gootsteen of een toilet dat blijft lopen), beperken wij ons tot het dichtdraaien van de kraan.
Sanitair		
Sanitaire verstopping	Ontstoppen	De septische put ledigen Verstopping in gemeenschappelijk deel van een gebouw
Gas		
Lekkende gasleiding (gevaarlijke situatie)	Hulp bij het contacteren van de netwerkbeheerder Advies verlenen om uw veiligheid te garanderen	Onze Dienstverlener kan niet ter plaatse tussenkomen. Deze gevaarlijke situatie vereist steeds de interventie van uw netwerkbeheerder.
Elektriciteit		
Elektrische storing na de teller (geen elektriciteitsvoorziening meer in een of meerdere leefruimten van het gebouw)	De oorzaak van de storing vaststellen Indien mogelijk de elektriciteitsvoorziening herstellen Verliezen/kortsluitingen opmeten en bepalen waar de verliezen/kortsluitingen zich situeren Het toestel dat het stroomlek/de kortsluiting veroorzaakt, afkoppelen De zekering vervangen De koelkast of de diepvriezer op een ander stopcontact aansluiten	Lamp of stopcontact in één kamer Elektriciteitsprobleem in gemeenschappelijk deel van een gebouw Een lamp vervangen Het toestel herstellen of vervangen
Slot		

Het gebouw of delen ervan zijn niet meer toegankelijk	Het raam of de deur dichttimmeren	Sloten van gemeenschappelijke ruimtes of gemeenschappelijke (onder)delen van een Appartementengebouw, binnendeuren
	De rolluiken neerlaten	
	Een of meerdere nieuwe sloten plaatsen (indien beschikbaar)	
	De deur door een slotenmaker laten openen	
<b>Varia</b>		
Blikseminslag	Een zeil over het dak plaatsen	Een elektrische leiding vervangen
	Een zeil over de schoorsteen plaatsen	
	Een noodaftakking aan de teller maken	
	Reinigingswerken	
Glasbreuk	Het raam of de deur dichttimmeren	Glasbreuk van gemeenschappelijke ruimtes of gemeenschappelijke (onder)delen van een appartementengebouw
	De rolluiken neerlaten	

### III. MODEL VAN HET HERROEPINGSFORMULIER

#### Model van het herroepingsformulier

(dit model enkel gebruiken als u het contract wenst te herroepen)

Ik/wij(\*) stel/stellen(\*) u hierbij in kennis van mijn/onze(\*) herroeping van het contract met betrekking tot de hierna vermelde dienstverlening:

- benaming van de dienst:
- aangevraagd op:
- naam en voornaam van de klant(en):
- leveringsadres:
- klantnummer:

Handtekening(en):

Datum

(\*) Schrappen wat overbodig is.