

Verzekering Home Assistance

Informatiedocument over het verzekeringsproduct

Inter Partner Assistance NV – België – Verzekeraar - NBB n° 0487

ENGIE HOME ASSISTANCE

Dit document heeft als doel u een overzicht te geven van de voornaamste dekkingen en uitsluitingen met betrekking tot deze verzekering. Dit document werd niet gepersonaliseerd op basis van uw specifieke behoeften en de erin opgenomen informatie is niet exhaustief. Voor bijkomende informatie gelieve de contractuele en précontractuele voorwaarden te raadplegen aangaande dit verzekeringsproduct.

Welk soort verzekering is dit?

Engie Home Assistance is een bijstandsverzekering die bedoeld is om de tijdelijke en dringende depannage uit te voeren bij een plotseling en ernstig comfortverlies dat de verzekerde woning gevaarlijk of onveilig maakt, leidt tot voortzetting van de schade aan de verzekerde woning en/of onroerend goed, of de verzekerde woning onbewoonbaar maakt.



Wat is verzekerd?

- ✓ Tussenkost in de pechverhelping binnen de 24 u voor situaties die leiden tot een plots, dringend en ernstig verlies aan basiscomfort bij de verzekeringsnemer waarbij (i) het verzekerde gebouw gevaarlijk of onveilig wordt, (ii) zonder tussenkost de schade ernstiger kan worden (iii) en/of tot de onbewoonbaarheid van het gebouw kan leiden. Bijvoorbeeld:
 - het ontbreken van stromend water in heel de woning of een onderdeel ervan
 - gebrek aan wind- of waterdichtheid van het huis
 - ontbreken van warm water in de badkamer
 - een onaangename binnentemperatuur (richtlijn tussen 18° en 24°)
 - ontbreken van lichtvoorziening in één of meerde onderdelen van het huis
 - gebrek aan elektriciteitsvoorziening in de woning of een onderdeel ervan indien dit niet te wijten is aan een algemene panne
 - ontbreken van 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.
- ✓ Bij defect aan de elektrische installatie na de meter die de woning onbewoonbaar maakt en een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen de 24u zal Engie Home Assistance de verzekerde helpen met:
 - stroomgenerator ter beschikking stellen
 - logies verschaffen in een hotel
 - tussenkomsten in de schade aan levensmiddelen in de koelkast of diepvries



Wat is niet verzekerd ?

- ✗ Het uitvoeren van definitieve herstellingen of onderhoudswerken aan de verzekerde woning of aan de vaste installatie in de verzekerde woning.
- ✗ Tussenkosten die niet werden aangevraagd binnen de juiste termijn of tussenkosten die zonder akkoord van IPA georganiseerd werden.
- ✗ 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 IPA een tweede tussenkost voor dezelfde situatie weigeren.
- ✗ 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;

- ✓ 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 max 5 dagen
 - Of logies te verschaffen in een hotel met een max duur van 2 nachten een max van 200 euro voor alle bewoners
- ✓ Indien de woning een defecte waterverwarmingsinstallatie heeft, de woning daardoor onbewoonbaar is en voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen de 24u:
 - Logies verschaffen in een hotel tot max 2 nachten en max 200 euro voor alle bewoners
- ✓ 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 ENGIE Home Assistance:
 - De reservering van de hotelkamer
 - De oppas van de kinderen van minder dan 18 jaar die gedomicilieerd zijn in de onbewoonbare woning
 - Het onderbrengen van huisdieren die toebehoren aan de verzekeringnemer
 - De bewakingskosten indien de onbewoonbare woonplaats in België bewaakt moet worden om de ter plaatse gebleven goederen tegen diefstal te beschermen
 - Het overbrengen van de inboedel naar een opslagplaats in België.
 - De verhuiskosten, indien de woning in België na een schadegeval niet binnen 30 dagen bewoonbaar is.

- ✗ 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 doorgefactureerd worden aan de verzekeringnemer;
- ✗ de kosten ten gevolge van normale ouderdomsverschijnselen, slijtage of verwerking;
- ✗ 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;
- ✗ 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 voortvloeiend uit een oorlog, een algemene mobilisatie, een opeising 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



Zijn er dekkingsbeperkingen?

- ! 400€ maximum per schadegeval (voor transport, werkuren, wisselstukken, en BTW)
- ! De gewaarborgde kost van de wisselstukken blijft steeds max. 50€
- ! De gewaarborgde bedragen zijn steeds btw inbegrepen

- ! De pechverhelping om de situatie te stabiliseren moet technisch mogelijk zijn en de tussenkomst uit te voeren
- ! De weersomstandigheden moeten de tussenkomst mogelijk maken
- ! De klant dient toegang te verlenen tot het verzekerde gebouw.



Waar ben ik gedekt ?

Voor een verzekerde woning in België gelegen.



Wat zijn mijn verplichtingen voor tussenkomst?

De verzekeringnemer dient ENGIE Home Assistance te informeren op het daarvoor voorziene telefoonnummer binnen 24 uur na het zich voordoen van het probleem. De tussenkomst voor schade die niet tijdig is gemeld of die werd t uitgevoerd zonder toestemming van IPA zijn niet gedekt door de verzekering.



Wanneer en hoe betaal ik?

ENGIE zal de premie aan de verzekeringnemer factureren in naam en voor rekening van IPA. Deze facturatie zal gelijktijdig met de energiefacturen van ENGIE gebeuren.



Wanneer begint en eindigt de dekking?

De duur, de jaarlijkse vervalddag en de begindatum van de verzekering worden vermeld in de bijzondere voorwaarden. De overeenkomst met een duurtijd van een jaar wordt stilzwijgend verlengd behalve als een van de partijen de overeenkomst opzegt.



Hoe zeg ik mijn contract op?

De verzekeringnemer kan de overeenkomst opzeggen bij aangetekende brief, bij deurwaardersexploot of door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs:

- na elke vordering, uiterlijk één maand na de betaling van de schadevergoeding of na de kennisgeving van de weigering van tussenkomst.
- binnen 30 dagen na ontvangst van het ondertekende exemplaar van de bijzondere voorwaarden indien de overeenkomst onder dezelfde voorwaarden wordt gesloten voor een periode van meer dan 30 dagen
- in geval van wijziging van de verzekeringsvoorwaarden en/of het tarief, de verzekeringnemer van deze wijziging in kennis wordt gesteld en het recht heeft om de overeenkomst binnen drie maanden na de datum van deze kennisgeving op dezelfde wijze op te zeggen.
- Ten minste 2 maanden voor de jaarlijkse vervalddag van het contract.
- Na het verstrijken van een termijn van 1 jaar na de aanvang van het verzekeringscontract, kan het verzekeringscontract op ieder moment worden opgezegd mits een opzegtermijn van 2 maanden.

Als consument heeft de verzekeringnemer het recht om deze overeenkomst op te zeggen, zonder betaling van een boete en zonder opgave van redenen, binnen een herroepingstermijn die 14 dagen na de datum van sluiting van de overeenkomst verstrijkt.