

ENGIE PRO ASSISTANCE (202410)

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 Pro 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. DEFINITIE

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.

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

2.3. 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 tot gevolg heeft.

2.4. 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..

2.5. 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 septicische put.

2.6. 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.

2.7. Klant: de natuurlijke of rechtspersoon die het Contract voor het Verzekerde gebouw ondertekende en/of die in het Verzekerde gebouw verblijft.

2.8. Onbewoonbaarheid van het Verzekerde gebouw of Onbewoonbaar: veronderstelt het plaatsvinden van een schadegeval, zodanig dat de voornaamste leefruimten (zoals keuken, slaapkamers en badkamer) of professionele ruimten (zoals wachtkamer, bureau en keuken) niet meer beschikbaar en/of

toegankelijk zijn of deze leefruimten of professionele ruimten niet meer normaal gebruikt kunnen worden.

2.9. Tussenkomst: is de reparatie van één (1) enkel "probleem" 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.

2.10. 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.

2.11. Verzekerd gebouw: het gebouw zoals bepaald in de Bijzondere Voorwaarden, zijnde een huis of een appartement dat (minstens gedeeltelijk) bestemd is voor professionele doeleinden en/of privégebruik of voor vrije tijd door één enkel gezin. Als méér dan één gezin het gebouw 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 PRO 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 herstelling 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 3 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 (i) het vervoer, (ii) het uurloon, (iii) de vervangstukken tot een bedrag van 50,00 € en (iv) 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 Tussenkomst 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 Tussenkomst binnen de 24 uur mogelijk is, zal ENGIE, volgens de keuze van de Klant:

- alles in het werk stellen om voor maximaal 5 dagen een vervangende warmtebron ter beschikking te stellen van de Klant;

- of logies verschaffen 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:

- logies verschaffen 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 alles in het werk stellen om voor maximaal 5 dagen een stroomgenerator ter beschikking te stellen van de Klant;
- ofwel logies verschaffen 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, organiseert ENGIE 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 organiseert eveneens 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 zorgt ENGIE 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, stelt ENGIE hem een treinbiljet eerste klasse of een vliegtuigbiljet (economy class) ter beschikking, vanaf de plaats waar hij verblijft naar het in België gelegen Verzekerde gebouw, dat het voorwerp van een schadegeval heeft uitgemaakt, en neemt de kosten hiervan ten laste. 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 Pro Assistance, moet het Verzekerde gebouw zich bevinden op het grondgebied van het Koninkrijk 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 kunnen door ENGIE gefactureerd worden 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, een algemene mobilisatie, een opheising van mensen of materiaal door de overheid, 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 onder het Contract geen definitieve herstelling is doorgevoerd, kan ENGIE een tweede Tussenkost voor dezelfde situatie weigeren.

6. INWERKINGTREDING

Het Contract gaat in na afloop van een wachttijd van een (1) maand vanaf de afsluiting ervan, op de datum vermeld in de Bijzondere Voorwaarden. De waarborg gaat in na afloop van de wachttijd. Bij een schadegeval dat tijdens de wachttijd of voor de inwerkingtreding van de waarborg 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 BEÏNDIGING VAN HET CONTRACT

De Klant kan het Contract vroegtijdig beëindigen per Aangetekende zending of e-mail:

- de Klant kan binnen een termijn van veertien dagen het Contract opzeggen, 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 bedoeld bij het eerste streepje;

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

IPA of ENGIE kan het Contract vroegtijdig beëindigen per Aangetekende zending of e-mail:

- IPA of ENGIE kan binnen een termijn van veertien dagen het Contract opzeggen, 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 bedoeld bij het eerste streepje;

de opzegging treedt in werking 8 dagen na de kennisgeving door IPA of ENGIE.

De Klant en IPA en ENGIE kunnen het Contract opzeggen na aangifte van een schadegeval. Dit moet gebeuren ten laatste een maand na onze laatste betaling, onze laatste beheersdaad of onze weigering tot Tussenkost. In dit geval wordt de opzegging drie maanden na de kennisgeving van kracht.

8. DUUR EN BEËINDIGING

Het Contract wordt afgesloten voor een periode van een jaar. Op elke jaarlijkse vervaldag 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 vervaldag 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 vervaldag van het Contract;
- 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;
- bij niet of niet-tijdige betaling van de premie door de Klant conform artikel 10 van dit Contract;
- 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 hoofdvervaldag of bij opzeg na schade is er een opzegtermijn van drie maanden. Indien de Klant opzegt tegen de hoofdvervaldag 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 zo snel mogelijk na de vaststelling van het schadegeval op de hoogte brengen. Hiertoe dient de Klant ENGIE te bellen op het nummer 078/35 33 34. Dat telefoonnummer is alle dagen van de week vierentwintig uur per dag bereikbaar.

De Tussenkost wordt niet gedekt door de waarborg ENGIE Pro Assistance, (i) indien de Tussenkost niet zo snel mogelijk na de vaststelling van het schadegeval wordt aangevraagd, waarbij de aanvraagtermijn op redelijke wijze wordt beoordeeld rekening houdend met de specifieke omstandigheden, of (ii) indien de Tussenkost zonder de goedkeuring van ENGIE werd georganiseerd.

11. PREMIE

a) 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 dienovereenkomstig aangepast.

Bij gedeeltelijke betaling van een factuur die betrekking heeft op energie en de dienst Pro Assistance, worden de betalingen verhoudingsgewijs in mindering gebracht van de energieprijzen en van de prijs van de dienst Pro 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 en een domiciliëring.

Bij niet-betaling van de premie op de vervaldag kan IPA of ENGIE het Contract opzeggen. De opzegging kan slechts plaatsvinden op voorwaarde dat de Klant voorafgaandelijk per Aangetekende zending of per e-mail in gebreke werd gesteld. De opzegging van het Contract treedt in werking na het verstrijken van de termijn die in de ingebrekestelling vermeld staat. Die termijn mag niet korter dan vijftien (15) dagen zijn, te tellen vanaf de dag na de betekening of de dag na de deponering van de aangetekende brief bij de post.

b) Indexering

Het bedrag van de premies kan jaarlijks geïndexeerd worden volgens het indexcijfer van de consumptieprijzen, op basis van de volgende formule:

$$\text{Nieuwe premie} = \frac{(\text{Huidige premie} \times \text{nieuwe index})}{\text{Basisindex}}$$

De nieuwe index is die van de maand van de verjaardag van dit Contract. De basisindex is die van de maand die voorafgaat aan de inwerkingtreding van dit Contract. Het indexcijfer van de consumptieprijzen dat in de indexeringsberekening in aanmerking wordt genomen is dat van 2013 (basis = 100).

Als het bedrag van de premies wordt geïndexeerd, zal ENGIE de Klant hiervan schriftelijk op de hoogte brengen. De procedure die voorzien is in artikel 12 is hier niet van toepassing.

12. WIJZIGING VAN HET CONTRACT OF VAN DE PREMIE

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

ENGIE deelt deze wijziging minstens vier maanden vóór deze vervaldag 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 vervaldag van het Contract.

De voorwaarden van het Contract of de premie van ENGIE Pro Assistance kunnen ook na de vervaldag 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 Pro Assistance kan de Klant zich richten tot de kwaliteitsdienst van Pro Assistance:

Telefonisch: 078/35 33 34
Via e-mail: home@engie.com
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 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 geargumenteed 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; per fax: 02/547 59 75; via e-mail: 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 aantoonbaar 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 zijn 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

Voor ENGIE:

- voor het uitoefenen van zijn rechten: via 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 of op 02/213 55 99.

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

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.

15. COMMUNICATIE

Indien u ervoor kiest om contractinformatie via e-mail te ontvangen of indien u uw bestelling online plaatst, dan gaat u ermee akkoord dat we u via e-mail, voor zover mogelijk, alle informatie sturen met betrekking tot uw contract(en) (elektriciteit, aardgas en/of andere producten en/of diensten) 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) en eventuele wijzigingen van uw contract(en), 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, voor zover mogelijk, uw facturen en de communicatie hierover alleen nog via e-mail 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.

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 de 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 Pro Assistance:

Voorbeeld van een Tussenkomst pechverhelping voor	Wat doet ENGIE Pro 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 aflaten 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 appartementsgebouw
	De rolluiken neerlaten	
	Een of meerdere nieuwe sloten plaatsen (indien beschikbaar)	
	De deur door een slotenmaker laten openen	
Varia		
Blikseminslag	Een zeil over het dak plaatsen	Een elektrische leiding vervangen
	Een zeil over de schoorsteen plaatsen	
	Een noodafkapping aan de teller maken	
	Reinigingswerken	
Glasbreuk	Het raam of de deur dichttimmeren	Glasbreuk van gemeenschappelijke ruimtes of gemeenschappelijke (onder)delen van een appartementsgebouw
	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

(*) Schrapen wat overbodig is.

**ENGIE
AXA ASSISTANCE
INFORMATIEFICHE MET BETREKKING TOT DE MAATSCHAPPIJEN**

Dit document geeft algemene informatie over Electrabel nv in haar hoedanigheid van verzekeringsagent en over de verzekeringsonderneming Inter Partner Assistance nv. Deze fiche is geen promotiedocument. De geleverde informatie is bedoeld om het profiel en de diensten van de verzekeraar als contracterende partij toe te lichten. U wordt aangeraden om deze fiche te lezen om uw kennis te vervolledigen over de verzekeraar in het kader van de contractuele relatie die u met deze hebt als verzekeringnemer of verzekerde.

De beschreven situatie is deze die overeenstemt met de hierboven vermelde datum van uitgifte.

De updates kunnen ofwel worden geraadpleegd op de websites www.engie.be en www.axa-assistance.be, ofwel op verzoek aan de verzekeringnemer worden verstrekt via elektronische berichtgeving of op papier.

Deze mededeling wil in het bijzonder beantwoorden aan bepaalde voorschriften van de wet van 30 juli 2013 tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten en van haar uitvoeringsbesluiten van 21 februari 2014, genaamd "MiFID-reglementering".

1. GEGEVENS VAN DE ONDERNEMINGEN

Electrabel nv is een verzekeringsagent, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te 1000 Brussel, Simon Bolivarlaan 36. Ze is in België toegelaten onder het codenr. 114755A bij de FSMA (1000 Brussel, Congresstraat 12-14). Hierna "ENGIE" genoemd.

Inter Partner Assistance nv is een verzekeringsonderneming waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te 1000 Brussel, Regentlaan 7, hierna: "AXA Assistance". Ze is toegelaten in België onder het codenr. 0487 bij de Nationale Bank van België (1000 Brussel, de Berlaumontlaan 14) en de FSMA.

Inter Partner Assistance maakt deel uit van de internationale verzekeringsgroep AXA Assistance, hierna genoemd: "AXA Assistance".

ENGIE en AXA Assistance worden samen aangeduid als "de ondernemingen".

2. OVERZICHT VAN DE AANGEBODEN DIENSTEN

ENGIE is een verzekeringsagent die verzekeringsproducten verdeelt binnen de volgende verzekeringstakken: tak 18 (Bijstand).

AXA Assistance is een verzekeringsonderneming die de volgende verzekeringstakken uitoefent: 01a (Ongevallen behalve arbeidsongevallen), 02 (Ziekte), 03 (Voertuigcasco), 09 (Andere schade aan goederen), 13 (Algemene BA), 16 (Diverse geldelijke verliezen), 17 (Rechtsbijstand) en 18 (Bijstand).

3. COMMUNICATIETALEN

U kunt communiceren met de ondernemingen en documenten en andere informatie krijgen in het Nederlands, het Frans en in voorkomend geval in een andere contractueel overeengekomen taal.

4. COMMUNICATIEWIJZEN

Alle vragen, kennisgevingen, vragen tot uitkeringen of van andere aard dienen gericht te worden aan ENGIE en/of AXA Assistance.

De communicatie tussen de partijen verloopt standaard op papier. Alle briefwisseling ter attentie van een van de ondernemingen zal samen met de nodige referenties naar de maatschappelijke zetel worden verstuurd (zie hierboven). Voor de telefonische aanvragen aan een van de ondernemingen kunt u gebruik maken van het algemene nummer, dat onderaan de pagina wordt vermeld, of van elk ander specifiek nummer - persoonlijk of gekoppeld aan een dienst - dat u werd meegedeeld in het kader van uw relatie met een van de ondernemingen.

Voor de elektronische aanvragen (mail, internet, mobiele applicatie, enz.) kunt u gebruik maken van het specifieke elektronische adres - persoonlijk of gekoppeld aan een dienst - dat u werd meegedeeld in het kader van uw relatie met een van de ondernemingen.

Rekening houdend met de technologische en reglementaire evolutie ter zake, verbinden de ondernemingen zich ertoe u op de hoogte te houden van de evoluties met betrekking tot de beste middelen om met haar te communiceren.

5. INFORMATIE MET BETREKKING TOT DE KOSTEN

ENGIE levert u minstens jaarlijks op de verjaar- of hernieuwingsdatum van uw contract de wettelijk vereiste informatie inzake de kosten en lasten van uw contract.

Deze informatie wordt enkel naar de verzekeringnemers verstuurd en is enkel voor hen bestemd.

6. VOORKOMING VAN DE BELANGENCONFLICTEN

Algemeen kader

Conform de MiFID-reglementering zet AXA Assistance zich in om zijn producten en diensten op een eerlijke, billijke en professionele manier op de markt te brengen, en dit in het belang van zijn cliënten. Daarom wil AXA Assistance belangenconflicten vermijden en beheren.

Onder 'belangenconflict' verstaat men een conflict dat vorm krijgt op een bepaald moment wanneer er tegengestelde belangen tussen meerdere personen of entiteiten zijn, met een potentieel verlies voor de cliënt tot gevolg. Deze belangenconflicten kunnen zich voordoen tussen AXA Assistance en zijn cliënten, AXA Assistance en een andere maatschappij van de Groep, verzekeraars onderling, cliënten onderling, medewerkers, afdelingen en entiteiten, AXA Assistance en verzekeringsbemiddelaars (niet-exhaustieve lijst).

Identificatie van potentiële belangenconflicten

Voor de uitvoering van de identificatie van de potentiële belangenconflicten, onderzoekt AXA Assistance eerst en vooral of er een of meerdere generische situaties bepaald door de wet van toepassing zijn, met andere woorden of AXA Assistance en/of een relevante persoon:

- een financiële winst kan boeken of een financieel verlies kan vermijden ten nadele van de cliënt;
- een belang heeft bij het resultaat van een ten behoeve van de cliënt verrichte dienst of een namens de cliënt uitgevoerde transactie, dat verschilt van het belang van de cliënt bij dit resultaat;
- een financiële of een andere drijfveer heeft om het belang van een andere cliënt of groep cliënten te laten primeren op het belang van de cliënt in kwestie;
- dezelfde activiteit of hetzelfde beroep uitoefent als de cliënt;
- van een andere persoon dan de cliënt een voordeel ontvangt of zal ontvangen dat verband houdt met de aan de cliënt geleverde dienst, in de vorm van geld, goederen of diensten, in een andere vorm dan de commissie of de kosten die normaal voor deze dienst worden toegepast.

De identificatie van de potentiële belangenconflicten is de verantwoordelijkheid de Compliance Officer.

Maatregelen en procedures

De voornaamste maatregelen bestaan minstens, in voorkomend geval rekening houdend met de aard van het conflict, uit wat volgt:

- *Maatregelen ter beperking en ter controle van de uitwisseling en het gebruik van de informatie:* het vermijden van het gebruik of de verspreiding binnen AXA Assistance van informatie die tot het ontstaan van belangenconflicten kan bijdragen;
- *Maatregelen bedoeld om de uitoefening van een ongepaste invloed te voorkomen:* het verbieden of het beperken van de uitoefening door wie dan ook van een ongepaste invloed op de manier waarop een verbonden persoon een activiteit uitoefent of een dienst levert met betrekking tot de uitoefening van het beroep van verzekeraar;
- *Organisatorische maatregelen:* ervoor zorgen dat potentiële belangenconflicten die hun oorsprong in de organisatie van de onderneming kunnen vinden, vermeden worden of dat hun gevolgen beperkt blijven; deze maatregelen worden bepaald in diverse documenten zoals het arbeidsreglement en arbeidsovereenkomsten, deontologische codes, het intern beleid enz.;
- *Maatregelen ter controle van de bezoldigingen en andere toegekende en ontvangen voordelen:* vermijden dat de bezoldigingen en andere door AXA Assistance toegekende of ontvangen voordelen tot belangenconflicten leiden;

- *Maatregelen van onthouding:* ervoor zorgen dat, wanneer er geen enkele bevredigende oplossing is om de belangen van de betrokken cliënten te vrijwaren en de kennisgeving van het conflict niet opportuun is, het product of de dienst niet wordt geleverd noch de verzekeringsverrichting wordt uitgevoerd.

De uitwerking van maatregelen bedoeld om belangenconflicten te voorkomen en te beheren is de verantwoordelijkheid van de Compliance Officer van de onderneming: mevrouw Oriane Matheu (oriane.matheu@axa-assistance.com).

Kennisgeving aan de cliënten van de niet te beheren belangenconflicten

Wanneer het redelijkerwijs verantwoord is om te denken dat de genomen beheersmaatregelen niet zullen volstaan om de belangen van de cliënten te vrijwaren, moeten de betrokken cliënten op de hoogte worden gebracht van de algemene aard en/of de bronnen van belangenconflicten. De informatie moet worden meegedeeld vóór de levering van het product of vóór de uitoefening van de dienst waaraan een risico van belangenconflict is verbonden.

Nauwkeurige registratie van de vastgestelde belangenconflicten

De vastgestelde belangenconflicten die zich hebben voorgedaan moeten door de betrokken personen aan hun hiërarchie en aan de Compliance Officer worden gemeld. Deze registreert ze in het 'Centraal register van de belangenconflicten', dat wordt beheerd en regelmatig wordt bijgehouden.

Volledige tekst

De volledige tekst van dit beleid is beschikbaar via de website www.axa-assistance.be en via e-mail of op papier op aanvraag van de verzekeringnemer.

ENGIE

ENGIE, die in het kader van de distributie van verzekeringsproducten handelt als verbonden verzekeringsagent van AXA Assistance, heeft zich ertoe geëngageerd het belangenconflictenbeleid van AXA Assistance te respecteren.

7. BEHEER VAN DE KLACHTEN

Eik probleem met betrekking tot de verzekering kan door de verzekeringnemer, de verzekerde of een betrokken derde worden voorgelegd aan de betrokken dienst van ENGIE (Simon Bolivarlaan 36, 1000 Brussel, e-mail: home@engie.com), die de klachten behandelt in naam van Inter Partner Assistance of contact opnemen met ENGIE op het nummer 078/35 33 34. Indien de klager niet tevreden is over het gevolg dat ENGIE aan zijn klacht heeft gegeven en vindt dat hij op die manier niet de beste oplossing heeft verkregen, kan hij terecht bij de Ombudsdienst Verzekeringen (de Meeûsplantsoen 35 te 1000 Brussel, website: <https://www.ombudsman-insurance.be/nl/contact-ombudsman>).

De aanvraag tot tussenkomst van een van deze diensten of instellingen doet geen afbreuk aan de mogelijkheid voor de betrokken persoon om een rechtsvordering in te stellen.