



ALGEMENE VOORWAARDEN EMERGENCY@HOME



Versie : Mei 2014

ALGEMENE VOORWAARDEN *HOME EMERGENCY*

1. DEFINITIES

Begunstigde: de klant of de fysieke persoon die in de begunstigde woning verblijft;

Begunstigde woning: de woning aangeduid in de bijzondere voorwaarden van de verzekeraar. Bij verhuizing van de begunstigde zal de onderhavige verzekering overgedragen worden naar de nieuwe woning. De begunstigde zal zo vlug mogelijk het adres van de nieuwe woning dienen mee te delen aan zijn makelaar;

Dringend of dringendheid: omstandigheden waarbij een plotse en onverwachte schade de begunstigde woninggevaarlijk of onveilig maakt, leidt tot een extra gevaar voor schade aan de begunstigde woningen/of de onroerende goederen die deze bevat, en/of de begunstigde woningonbewoonbaar maakt;

Hersteller: de dienstverlener, aangewezen door de verzekeraar, die de nodige bijstand verleent;

Verzekeraar: Inter Partner Assistance N.V., verzekeraar door de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen erkend onder het nummer 0487, voor de volgende verzekeringsactiviteiten: ongevallen, ziekte, andere schade aan goederen, burgerlijke aansprakelijkheid auto, algemene burgerlijke aansprakelijkheid, diverse soorten van geldelijke verliezen, rechtsbijstand en bijstand (B.S. van 4 en 13 juli 1979, B.S. van 14 juli 1979), met maatschappelijke zetel te 1050 Brussel, Louizalaan 166, Postbus 1, ondernemingsnummer 0415.591.055 ;

Contract: het contract tussen de verzekeraar en zijn klant, bestaande uit de huidige contractuele voorwaarden en de bijzondere voorwaarden van de verzekeraar;

Klant: de fysieke of rechtspersoon die het contract heeft afgesloten;

Vaste installatie: een installatie die onroerend is door haar bestemming (bijvoorbeeld centrale verwarming, verwarmingsketel, vaste radiatoren), met uitzondering van huishoudtoestellen (bijvoorbeeld koelkast, diepvriezer, oven, afzuigkap, fornuis, kookplaat), airconditioning, ventilatietoestellen, waterverzachters, verplaatsbare radiatoren, alarm- en domotica-installaties.

2. DOELSTELLING EN DRAAGWIJDTE VAN HET BIJSTANDSCONTRACT

Dit contract heeft tot doel de risico's te dekken in geval van een dringende situatie zoals hierna beschreven.

De verzekeraar komt tegemoet in de kosten in geval van een dringende situatie om de schade te voorkomen of te beperken, of om een dringende en voorlopige herstelling uit te voeren aan de begunstigde woning of aan een vaste installatie, op voorwaarde dat dit technisch mogelijk is, dat dit weersomstandigheden het toestaan en dat de begunstigde toestaat om zijn woning te betreden. In dat geval zal de verzekeraar een hersteller naar de begunstigde woning sturen. Deze zal zich zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen 24 uur na de oproep, verplaatsen zoals vastgesteld in artikel 5, of volgens het akkoord met de begunstigde ter plaatse.

De interventie van de hersteller is erop gericht de dringende situatie te verhelpen en heeft niet tot doel de goederen of de schade definitief te herstellen.

De tussenkomst van de verzekeraar beperkt zich tot 400 euro per interventie in de woning van de begunstigde. Deze tegemoetkoming van 400 euro omvat het transport, het uurtarief, de reserveonderdelen voor een totaal van 25 euro, alsook de door de hersteller gefactureerde BTW.

De verzekeraar betaalt het bedrag van de interventie rechtstreeks aan de hersteller. De klant moet dit bedrag niet voorschieten.

Door de hersteller gefactureerde bedragen van meer dan 400 euro moeten persoonlijk door de klant aan de hersteller worden betaald. De klant moet zelf de totale kostprijs van de reserveonderdelen boven de 25 euro betalen, zelfs wanneer de interventie minder kost dan 400 euro.

3. TERRITORIALITEIT

De bijstandsdienst wordt verstrekt aan een begunstigde woning in België, van wie het adres vermeld staat in de bijzondere voorwaarden

4. VOORWAARDEN VOOR DE TOEKENNING VAN BIJSTANDPRESTATIES EN PROCEDURES

Behoudens andersluidende overeenkomst treden de garanties in werking 30 dagen na de ondertekening van het contract en onder voorbehoud van de betaling van de eerste premie.

De begunstigde moet de verzekeraar op de hoogte brengen op het ogenblik dat de feiten zich voordoen. Hiertoe moet de begunstigde het nummer +32 2 550 05 00 bellen. Dit telefoonnummer is 24 u./24, 7 dagen/7 bereikbaar.

Een interventie die niet gevraagd werd op het ogenblik van de feiten of die georganiseerd werd zonder de toestemming van de verzekeraar, valt niet onder de garantie.

De verzekeraar mandateert de hersteller naar aanleiding van de telefoonoproep om de dekking te laten gelden.

5. GEWAARBORGDE BIJSTANDSPRESTATIES

De interventie bestaat erin, bij een dringende situatie, een hersteller te sturen om de situatie van de begunstigde woning te stabiliseren of om een herstelling uit te voeren aan een defecte of beschadigde vaste installatie in de begunstigde woning. De interventie bestaat er niet in definitieve herstellingen of onderhoudswerken uit te voeren aan de begunstigde woning of aan de vaste installatie in de woning van de begunstigde.

De interventie zal slechts uitgevoerd worden door een hersteller indien de situatie voldoende veilig is en indien het technisch mogelijk is om de situatie te stabiliseren of om een herstelling uit te voeren.

De hersteller zal beslissen over de te nemen maatregelen in functie van de weersomstandigheden, de technische mogelijkheden, de reserveonderdelen en het beschikbare materiaal en dit, in overeenstemming met de onderhavige contractuele voorwaarden.

Voorbeelden en opmerkingen over de gedekte gevallen worden ter informatie beschreven in bijlage. De omstandigheden van ieder schadegeval zullen nagegaan worden in overeenstemming met de algemene en bijzondere bijstandsbepalingen.

6. UITZONDERINGEN

De verzekeraar komt niet tegemoet voor:

- kosten die door de begunstigde worden gemaakt voor reparaties die niet werden uitgevoerd door een door de verzekeraar gemandateerde hersteller;
- de verplaatsingskosten van de verzekeraar indien de begunstigde woning niet toegankelijk is op het overeengekomen uur; deze kosten zullen door de verzekeraar aangerekend worden aan de klant;
- kosten als gevolg van tekenen van normale ouderdom, slijtage of aantasting (de ouderdom hangt af van de leeftijd van de installatie, de kwaliteit van de oorspronkelijk gebruikte instrumenten en materialen, het gebruik en het onderhoud. Ter indicatie: de gebruiksduur die een installatie oud maakt bedraagt 15 jaar voor een verwarmingsketel, 35 jaar voor een elektrische installatie en 40 jaar voor een loodgieterijinstallatie);
- de normaal voorzienbare schadelijke gevolgen te wijten aan een feit of een onachtzaamheid door de gebruiker van de begunstigde woning of aan zijn opzettelijke fout;
- kosten bij een duidelijk gebrek aan onderhoud van de vaste installatie of van de begunstigde woning of indien de installatie niet de nodige wettelijke erkenningen gekregen heeft;
- de kosten wegens een probleem dat bekend was vóór de afsluiting van het contract;
- kosten van decoratieve aard;
- de kosten in verband met een vaste installatie indien de hersteller van mening is dat de reparatie duurder is dan de waarde ervan, onverminderd het recht op een interventie om de dringende situatie te stabiliseren;
- de kosten, indien wijzigingen werden aangebracht aan de woning van de begunstigde, waardoor de vaststelling van de oorzaken of de beoordeling van de interventie moeilijk is of onmogelijk is gemaakt;
- gebeurtenissen voortvloeiend uit een oorlog, uit een algehele mobilisatie, uit een mobilisatie van personen of materieel door de overheid, uit terrorisme of sabotage, of uit sociale conflicten;
- de gevolgen van een aardbeving, een grondverschuiving, een overstroming of enigerlei andere natuurramp;
- de gewaarborgde prestaties die niet kunnen verstrekt worden in geval van overmacht of van een beslissing van de overheid;
- de onderbreking of afsluiting van gas-, elektriciteits- of watertoevoer toe te schrijven aan het distributienet;
- schade die rechtstreeks of onrechtstreeks veroorzaakt wordt door vervuiling;
- de schade, rechtstreeks of onrechtstreeks, veroorzaakt door, of bestaande in een slechte werking of een defect van het elektriciteitscircuit, een geïntegreerde aansluiting, een geïntegreerd circuit, een microprocessor, computermateriaal, software, een computer, telecommunicatieapparatuur of een gelijkaardig systeem;
- alle kosten waarvoor niet uitdrukkelijk in het contract vermeld wordt dat ze ten laste worden genomen.

Indien, na een dringende interventie in het kader van het contract, in de begunstigde woning geen enkele definitieve herstelling uitgevoerd werd, dan kan de verzekeraar weigeren een tweede interventie uit te voeren voor dezelfde situatie.

7. INWERKINGSTREDING EN DUUR

De garantie wordt verworven vanaf de datum vermeld in de bijzondere voorwaarden, voor zover de eerste premie betaald is en de wachttijd verstreken is.

Het contract wordt afgesloten voor een bepaalde duur en eindigt één jaar na het afsluiten van het contract en de betaling van de (eerste) premie door de klant.

Er is een wachttijd van dertig dagen van toepassing vanaf de inwerkingtreding van de garantie voor schadegevallen in verband met:

- lekken en waterafvoer
- de centrale verwarming
- het dak
- de openingen van het huis (deur, venster, slot)

Indien zich tijdens deze periode zulk schadegeval voordoet, dan zal noch het voorvallen van deze gebeurtenis, noch de gevolgen ervan ten laste genomen worden door de verzekeraar.

Het contract wordt afgesloten voor een eerste periode van een jaar vanaf de datum van inwerkingtreding. Het wordt, op het einde van ieder verzekeringsjaar, stilzwijgend verlengd voor een periode van één jaar. De partijen kunnen zich echter verzetten tegen deze verlenging bij aangetekende brief drie maanden vóór het verstrijken van de lopende periode.

8. BETALING VAN DE PREMIE

De premie, vermeerderd met belastingen en bijdragen, is vooraf betaalbaar op verzoek van de verzekeraar of op verzoek van de verzekeringstussenpersoon aangewezen in de bijzondere voorwaarden.

De garantie treedt pas in werking na de betaling van de eerste premie.

Bij niet-betaling van de premie op de vervalddag, kan de verzekeraar de garantie opschorten of het contract verbreken op voorwaarde dat de verzekeringsnemer in gebreke gesteld werd bij een per post aangetekende brief. De garantieopschorting of de beëindiging van het contract treedt in werking bij het verstreken van een termijn van vijftien dagen vanaf de dag na de dag van de afgifte van de aangetekende brief op de post. Indien besloten wordt om het contract te verbreken als gevolg van de opschorting, en voor zover deze mogelijkheid vermeld werd in de ingebrekestelling, treedt de verbreking in werking bij het verstrijken van een termijn van vijftien dagen die ingaat op de eerste dag van de opschorting.

Indien de garantie wordt opgeschort, dan treedt zij pas opnieuw in werking de dag na de dag van de betaling van de premie, eventueel, vermeerderd met de verschuldigde interesten.

Bij een opschorting van de garantie, en indien geen melding gemaakt werd van de mogelijkheid tot beëindiging, kan het contract waarvan de garantie wordt opgeschort slechts beëindigd worden middels een nieuwe ingebrekestelling die verstuurd dient te worden in overeenstemming met alinea 1 hiervoor.

9. VOORTIJDIGE BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

De verzekeraar kan het contract voortijdig beëindigen:

(a) na iedere aangifte van een schadegeval. Deze beëindiging moet aan de klant betekend worden bij aangetekende brief uiterlijk één maand na de betaling van de tegemoetkoming of na het bericht van weigering van tussenkomst. In dat geval wordt de beëindiging van het contract effectief drie maanden na de kennisgeving ervan. Wanneer de klant fraude pleegt, dan treedt de beëindiging in werking één maand na de kennisgeving ervan.

(b) bij niet-betaling of laattijdige betaling van de premie door de klant.

In dat geval wordt het contract beëindigd één maand na het versturen van een aangetekende brief waarin de verzekeraar de beëindiging meedeelt aan de klant.

De klant kan het contract voortijdig beëindigen:

(a) na iedere aangifte van een schadegeval. Deze beëindiging moet aan de verzekeraar meegedeeld worden bij aangetekende brief uiterlijk één maand na de betaling van de tegemoetkoming of na kennisgeving van de weigering van tussenkomst. In dat geval treedt de beëindiging in werking drie maanden na de kennisgeving ervan.

(b) binnen dertig dagen na het afsluiten van de verzekeringspolis. De polis eindigt met onmiddellijke ingang op het ogenblik van de schriftelijke kennisgeving door de verzekerde aan de verzekeraar. Dit recht om de polis voortijdig te beëindigen (of het recht van afstand) is echter niet van toepassing indien de verzekeraar ondertussen is tegemoetgekomen.

10. WIJZIGING VAN HET CONTRACT OF VAN DE PREMIE

Wanneer de verzekeraar de verzekeringsvoorwaarden of het tarief wijzigt, dan past hij het contract op de volgende jaarlijkse vervalddag.

De verzekeraar deelt deze wijziging mee aan de verzekeringnemer minstens vier maanden vóór deze vervalddag, zodat hij over een termijn van een maand beschikt om de wijziging eventueel te weigeren en, bijgevolg, het contract te beëindigen met inachtneming van een opzeggingstermijn van drie maanden. Indien de verzekeringnemer voor beëindiging kiest, dan treedt deze in werking op de vervalddag van het contract.

De verzekeraar behoudt zich echter eveneens het recht voor om de tariefwijziging later mee te delen, maar in dat geval heeft de verzekeringnemer het recht zijn contract te beëindigen binnen een termijn van drie maanden vanaf de dag van de genoemde kennisgeving, waarin dit recht op beëindiging formeel vermeld staat.

11. KLACHTEN

Voor klachten in verband met de bijstandsprestaties dient de klant zich brief per of per e-mail (op het e-mailadres quality.brussel@ip-assistance.com) te wenden tot de kwaliteitsdienst van de verzekeraar. De klacht zal zo vlug mogelijk onderzocht worden en vervolgens binnen een redelijke termijn behandeld worden.

De klant kan zich eveneens wenden tot de Dienst Ombudsman Verzekeringen vzw, Meeûsquare 35, 1000 Brussel, www.ombudsman.as. De klachten dienen schriftelijk ingediend te worden.

Het indienen van een klacht doet geen afbreuk aan de mogelijkheid voor de verzekeringnemer om een gerechtelijke procedure in te stellen.

12. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER TEN OPZICHTE VAN DE VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

De persoonsgegevens m.b.t. de verzekerde die in het kader van deze overeenkomst aan de verzekeraar worden meegedeeld, worden, met het oog op het beheer van verzekeringen, het klantenbeheer, de bestrijding van fraude en het beheer van de geschillen en betwistingen, verwerkt door Inter Partner Assistance nv, Louizalaan 166/1, 1050 Brussel en kunnen door deze als verantwoordelijke voor de verwerking worden doorgegeven aan de dienstverleners en verwerkers waarop zij beroep doet, waaronder de Indische zustermaatschappij van Inter Partner Assistance. Met het oog op het aanbieden van de meest geschikte diensten kunnen deze persoonsgegevens eveneens worden meegedeeld aan de andere vennootschappen van de groep waar de verantwoordelijke voor de verwerking deel van uitmaakt/uitmaken.

In geval van overdracht van persoonsgegevens, zoals hierboven voorzien, wordt de bescherming van de gegevens gewaarborgd door aangepaste contractuele bepalingen met de betreffende derde onderneming.

De persoonsgegevens betreffende een verzekerde kunnen omvatten, onder meer, de gegevens met betrekking tot zijn identiteit, zijn woonplaats, zijn persoonlijk statuut, zijn bankrekening en in het geval van medische bijstand gegevens betreffende de gezondheid.

De persoonsgegevens die aan de verantwoordelijke voor de verwerking worden meegedeeld bij de overhandiging of het versturen aan de verantwoordelijke voor de verwerking – door de verzekerde, zijn eventuele lasthebber of een derde – van een ingevuld formulier of document, of van een opdracht of verzoek, welke ook de gegevensdrager ervan is (bv. per briefwisseling, fax, elektronische communicatie, ...) of op een andere manier, worden verwerkt in naleving van de Wet van 8 december 1992 met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens en haar uitvoeringsbesluiten.

De categorieën van personen die toegang hebben tot die persoonsgegevens zijn de personeelsleden van de verantwoordelijke voor de verwerking, van de dienstverleners en verwerkers waarop zij beroep doet/doen en, in voorkomend geval, van andere vennootschappen van de groep waar de verantwoordelijke voor de verwerking deel van uitmaakt.

Elke persoon heeft toegang tot de gegevens die op hem betrekking hebben en die worden verwerkt, en mag, in voorkomend geval, de onjuiste gegevens laten verbeteren evenals de onwettig verwerkte gegevens laten schrappen. Hiervoor kan de verzekerde een schriftelijke aanvraag richten per brief of per e-mail gericht aan de verantwoordelijke voor de verwerking, zijnde: Inter Partner Assistance – Quality, Louizalaan 166/1, 1050 Brussel, quality.brussels@ip-assistance.com.

Bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (Drukpersstraat 35, 1000 Brussel) wordt een openbaar register gehouden van de geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens. Indien de verzekerde bijkomende inlichtingen wenst over de wijze waarop de verantwoordelijke voor de verwerking gegevens verwerkt, kan hij dit register raadplegen.

Geen enkele wettelijke bepaling houdt een verplichting in om te antwoorden op de door de verantwoordelijke voor de verwerking gestelde vragen. Het niet-antwoorden op die vragen kan evenwel leiden tot, naargelang het geval, de onmogelijkheid of de weigering, door de verantwoordelijke voor de verwerking, om een

(pre)contractuele relatie met de verzekerde aan te gaan, om een dergelijke relatie voort te zetten of om een verrichting uit te voeren gevraagd door de verzekerde of door een derde in het voordeel van de verzekerde.

BIJLAGE: Voorbeelden en opmerkingen over de gewaarborgde prestaties

Situatievoorbeeld	Dringendheid/opmerkingen	Voorbeeld van wat de hersteller doet	Voorbeeld van wat de hersteller niet doet
DAK			
Afgevallen dakpannen	Een plotse gebeurtenis waardoor een dak water doorlaat of die een gevaarlijke situatie creëert. Slijtage, verwerking en veroudering worden niet gedekt.	<ul style="list-style-type: none"> • bevestiging van een zeil • terugplaatsing van dakpannen • plaatsing van reservepannen, indien beschikbaar 	
Lek in het dak	Een plotse gebeurtenis waardoor een dak water doorlaat of die een gevaarlijke situatie creëert. Slijtage, verwerking of veroudering worden niet gedekt.	<ul style="list-style-type: none"> • zie hierboven • plaatselijke herstelling van een roofing perforatie 	
Lek in de dakkapel	Een plotse gebeurtenis waardoor een dak water doorlaat of die een gevaarlijke situatie creëert. Slijtage, verwerking of veroudering worden niet gedekt.	<ul style="list-style-type: none"> • bevestiging van een zeil • eventueel plaatselijke herstelling van het zinkwerk 	<ul style="list-style-type: none"> • definitieve herstelling van het zinkwerk en de loodgieterij
LEK EN WATERAFVOER			
Losgekomen afvoerpijp	Indien de losgekomen afvoerpijp aan de begunstigde woning geen waterschade veroorzaakt, dan is dit niet dringend.	<ul style="list-style-type: none"> • opnieuw plaatsen van een afvoerpijp • afleiding van het water via een voorlopige afvoerpijp 	<ul style="list-style-type: none"> • plaatsing van een nieuwe afvoerpijp
Verstopte dakgoot	Een dakgoot moet normaal gesproken onderhouden worden als een goed huisvader: 2 x per jaar reinigen.	<ul style="list-style-type: none"> • ontstopping van de dakgoot 	
Lek in de afvoerleiding	De omvang van het lek bepaalt of het al dan niet om een dringende situatie gaat. Slijtage, verwerking of veroudering worden niet gedekt.	<ul style="list-style-type: none"> • sluiting van de kraan • plaatsing van een voorlopige afdichting • vervanging van een dichtheidsring 	
Verstopte riool	Het gaat om een dringende situatie wanneer er slechts één WC is in de woning van de begunstigde.	<ul style="list-style-type: none"> • ontstopping van de riool 	<ul style="list-style-type: none"> • lediging van de septische put
CENTRALE VERWARMING			
Storing aan de centrale verwarming		<ul style="list-style-type: none"> • bepaling van de oorzaak en herstellingswijze • indien mogelijk, opnieuw in werking stelling van de centrale verwarming • vervanging van kleine reserveonderdelen, indien mogelijk (voor maximum 25 euro) 	<ul style="list-style-type: none"> • vervanging van grote reserveonderdelen die niet onmiddellijk beschikbaar zijn
Lek in de leiding van de centrale verwarming	De grootte van het lek bepaalt de dringendheid; meer dan een emmer van 10 liter gevuld in 8 uur wordt als dringend beschouwd.	<ul style="list-style-type: none"> • afvoeren van het water • sluiten van de kraan • voorlopige dichting van het lek 	
Storing aan de boiler of	Indien er geen warm water meer is in de	<ul style="list-style-type: none"> • bepaling van de oorzaak en herstellingswijze 	<ul style="list-style-type: none"> • vervanging van reserveonderdelen

warmwatersysteem	woning van de begunstigde, dan is de situatie dringend; als er warm water is via andere bronnen, dan is de situatie niet dringend.	<ul style="list-style-type: none"> • indien mogelijk, terug in werking stelling van de boiler • vervanging van kleine reserveonderdelen, indien mogelijk (voor maximum 25 euro) • sluiting van een kraan 	die niet onmiddellijk ter plaatse beschikbaar zijn
GAS			
Lek in de gasleiding	Altijd dringend.	<ul style="list-style-type: none"> • sluiting van de kraan • bevestiging van een voorlopige dichting 	
ELECTRICITEIT			
Stroomstoring na de meter	Een lamp of stopcontact die niet werken, worden niet als dringend beschouwd.	<ul style="list-style-type: none"> • bepaling van de oorsprong van de storing • meten van de stroomverliezen/kortsluitingen en bepaling van de plaats waar deze stroomverliezen/kortsluitingen zich bevinden • ontkoppeling van het toestel dat het stroomverlies/de kortsluiting veroorzaakt • vervanging van de zekering 	
ANDERE			
Blikseminslag		<ul style="list-style-type: none"> • bevestiging van een zeil op het dak • bevestiging van een zeil op de schoorsteen • maken van een omloopleiding naar de meter • reinigingswerken 	<ul style="list-style-type: none"> • vervanging van de elektriciteitsleiding
Schade door brand en roet		<ul style="list-style-type: none"> • schoonmaak • stofverwijdering 	
Deur en venster na inbraakpoging		<ul style="list-style-type: none"> • vergrendeling van de deur of het venster • de rolluiken neerlaten • plaatsing van voorlopige of nieuwe sloten (indien beschikbaar) 	
Glasbreuk		<ul style="list-style-type: none"> • vergrendeling van de deur of het venster • de rolluiken neerlaten 	
Slotenmaker		<ul style="list-style-type: none"> • openen van de deur • eventuele plaatsing van een nieuw slot indien beschikbaar 	

