

ALGEMENE VOORWAARDEN
LUMINUS COMFY+ PECHVERHELPING
Versie 01022024 – Professionele Klanten

1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Deze Algemene Voorwaarden verstaan onder:

LUMINUS: Luminus NV, gevestigd te Koning Albert II-laan 7, 1210 Brussel, ingeschreven in de KBO onder het nummer 0471.811.661.

LUMINUS Comfy+ Pechverhelping: de bijstandsdienst die LUMINUS (via Allianz Assistance) biedt aan Klanten, en waarbij die dienst varieert in functie van de vraag of de Klant in het kader van het Luminus Comfy Pro+ leveringscontract elektriciteit en/of gas afneemt.

Klant: de natuurlijke personen of rechtspersonen die in het kader van een energieleveringscontract Luminus Comfy Pro+ met LUMINUS elektriciteit en/of aardgas afnemen bij LUMINUS. De Klant wordt verder in deze tekst ook aangeduid met de termen "u" of "uw".

Interventieadres: het adres voor gedeeltelijk professionele doeleinden gelegen in België dat het voorwerp uitmaakt van het energieleveringscontract Luminus Comfy Pro+ dat de Klant gesloten heeft met LUMINUS, met uitsluiting van de gemeenschappelijke delen van een gebouw alsook iedere installatie die deel uitmaakt van het publieke domein.

Verwarmingsinstallatie: de centrale verwarming op aardgas (geen zonneboilers, warmtepompen, elektrische verwarming, stadsverwarming) die zich binnenhuis stroomafwaarts van de gasmeter bevindt op het Interventieadres mits voldaan is aan de hieronder vermelde voorwaarden alsook de vaste binnen-installatie voor verwarming en sanitair warm water, waaronder uitsluitend wordt verstaan: boiler voor de productie van warm water, het expansievat, het overstortventiel, de vulkraan, de radiatorkra(a)n(en), de thermostaat, de koud en warmwateraansluiting incl. de inlaatcombinatie, de cv aansluitingen, de afsluiter, verdeler, en drukmeter en voor zover deze deel uitmaken van het centrale verwarmingsstelsel. De Verwarmingsinstallatie moet voldoen aan de volgende voorwaarden: een vermogen van max 70 kW; onderdelen van de Verwarmingsinstallatie moeten onder normale voorwaarden en binnen een redelijke termijn kunnen worden verkregen; regelmatig onderhouden en in goede staat; gehomologeerd voor gebruik in de Belgische markt; geïnstalleerd volgens de geldende voorschriften.

Defect aan Verwarmingsinstallatie: defect waardoor het Interventieadres, of delen ervan, niet meer verwarmd kan worden of waardoor er geen warm water beschikbaar is of een lekkage is in een centrale verwarmingsbuis, met als gevolg dat de onderneming van de Klant op het Interventieadres niet meer (volledig) kan functioneren.

Elektriciteitsinstallatie: duidt de elektrische binneninstallatie (laagspanning) van de Klant aan, meer bepaald dat deel van de installatie die zich stroomafwaarts bevindt van de hoofdschakelaar en de elektriciteitsmeter, met aansluiting tot aan de afnamepunten (stopcontacten), met uitsluiting van de elektrische apparaten die hierop aangesloten zijn, hierin begrepen de zonnepanelen, die zich bevinden op het Interventieadres. Hoogspanningsinstallaties worden uitdrukkelijk uitgesloten.

Elektrische Storing: een storing aan de Elektriciteitsinstallatie van het Interventieadres, of delen ervan, waardoor de elektriciteitstoevoer onderbroken is met als gevolg dat de onderneming van de Klant op het Interventieadres niet meer (volledig) operationeel is.

Pechverhelping Elektriciteit: duidt de bijstandsdienst aan in geval van Elektrische Storing.

Pechverhelping Gas: duidt de bijstandsdienst aan in geval van Defect aan Verwarmingsinstallatie.

Pechverhelping Gas en Elektriciteit: duidt de bijstandsdienst aan in geval van Defect aan Verwarmingsinstallatie op het Interventieadres en de bijstandsdienst in geval van panne van Elektrische Storing op het Interventieadres.

Allianz Assistance: AWP P&C SA, Belgium Branch tevens handelend onder de naam Allianz Assistance, gevestigd te Koning Albert II-laan 32 1000 Brussel met Ondernemingsnummer 0837.437.919.

Hersteller: een gespecialiseerde onderneming waarop Allianz Assistance beroep doet om bij de Klant tussen te komen en die beschikt over de nodige middelen alsook de vereiste bekwaamheden om over te gaan tot het herstel van de Verwarmingsinstallatie en/of Elektriciteitsinstallatie.

2. HET VOORWERP VAN DIT CONTRACT

LUMINUS Comfy+ Pechverhelping is een dienst die kosteloos wordt aangeboden door LUMINUS aan de Klant, waarbij LUMINUS een beroep doet op Allianz Assistance om de dienst uit te voeren met Herstellers. Deze Algemene Voorwaarden Comfy+ Pechverhelping maken integraal deel uit van uw Luminus Comfy Pro+ leveringscontract.

Indien u enkel een leveringscontract Luminus Comfy Pro+ voor elektriciteit heeft, dan heeft u recht op Pechverhelping Elektriciteit. Indien u enkel een leveringscontract Luminus Comfy Pro+ voor gas heeft, dan heeft u recht op Pechverhelping Gas. Indien u een leveringscontract Luminus Comfy Pro+ heeft voor zowel elektriciteit als gas heeft, dan heeft u recht op Pechverhelping Elektriciteit en Pechverhelping Gas.

3. TERRITORIALITEIT

De diensten Pechverhelping Elektriciteit en Pechverhelping Gas worden geleverd op het Interventieadres.

4. DE DUUR EN BEËINDIGING VAN LUMINUS COMFY+ PECHVERHELPING

4.1. De dienst LUMINUS Comfy+ Pechverhelping wordt u aangeboden voor onbepaalde duur, en dit zodra de Klant gedurende een ononderbroken periode van 1 maand op het Interventieadres elektriciteit en/of gas heeft afgenomen in het kader van leveringscontract LUMINUS Comfy Pro+.

4.2. De dienst LUMINUS Comfy+ Pechverhelping neemt automatisch een einde op het ogenblik dat uw leveringscontract LUMINUS Comfy Pro+ een einde neemt. Verder mag LUMINUS de dienst LUMINUS Comfy+ Pechverhelping beëindigen mits het respecteren van een opzegtermijn van 2 maanden.

4.3. Zodra de dienst LUMINUS Comfy+ Pechverhelping is beëindigd kan u er geen beroep meer op doen, zelfs indien het voorval waarvoor u een beroep wenst te doen op de dienst LUMINUS Comfy+ Pechverhelping eerder heeft plaatsgevonden.

5. OMSCHRIJVING VAN DE BIJSTAND

Onverminderd de algemene uitsluitingen en beperkingen opgesomd in artikel 6, dekt Comfy+ Pechverhelping de bijstand beschreven in en onder de voorwaarden vermeld in dit artikel.

5.1. Luminus noodlijn

Om een beroep te kunnen doen op de bijstand dient de Klant Allianz Assistance op de hoogte brengen via het telefoonnummer **0800 15 665** van LUMINUS Comfy+ Pechverhelping. Dit telefoonnummer is bereikbaar 24 u/24 u, 7 dagen/7 dagen.

5.2. Pechverhelping Elektriciteit

Pechverhelping Elektriciteit dekt volgende interventies bij een Elektrische Storing:

- vaststellen van de oorzaak van de storing,

- indien mogelijk de elektriciteitsvoorziening terug herstellen,
- opmeten lekverliezen/kortsluitingen en bepalen waar lekverliezen/kortsluitingen zitten,
- afkoppelen van toestel dat voor lekverlies/kortsluiting zorgt,
- zekering vervangen.

Als uit de telefonische diagnose blijkt dat de tussenkomst van een Hersteller nodig is, zal Allianz Assistance een dergelijke tussenkomst organiseren. Indien de Klant heeft gebeld vóór 10 uur 's morgens, zal Allianz Assistance nog dezelfde dag (doch niet na de kantooruren en evenmin op zonen feestdagen) een Hersteller sturen, tenzij de Klant een later tijdstip kiest. In alle andere gevallen zal Allianz Assistance binnen de 24 uur na de oproep of volgens de afspraak met de Klant een Hersteller naar het Interventieadres sturen.

De tussenkomst voor Pechverhelping Elektriciteit is beperkt tot maximum 250 EUR, incl. BTW per schadegeval en omvat: transport van de Hersteller naar het Interventieadres; De werken van de Hersteller. Er zal geen enkele franchise aan de Klant worden gefactureerd.

Indien de Elektrische Storing niet kan worden hersteld binnen de 24 uren na de oproep naar de Luminus noodlijn, zal Allianz Assistance een elektriciteitsgenerator ter beschikking stellen voor de duur dat de Elektrische Storing niet kan worden hersteld, maar met een maximum van 5 werkdagen.

Er is maximum één interventie per contractjaar per LUMINUS-klantnummer gedekt.

Uitsluitingen:

- Onderbreking of uitschakeling van de elektriciteitsvoorziening te wijten aan het distributienet;
- Vervanging van lampen;
- Wisselstukken;
- Herstelling of vervanging van het elektrisch toestel dat de storing veroorzaakte of van de elektrische apparaten, aangesloten op de Elektriciteitsinstallatie;
- Herstelling van telecommunicatie, zonnepanelen, ventilatiesystemen, waterverzachters, mobiele radiators, alarmsystemen, warmtepompen, airconditioning, alarmsystemen of domotica;
- Storingen door accessoires die niet zijn toegelaten zijn door de fabrikant;
- Schadegevallen ingevolge gelijk welke externe oorzaak zoals bijvoorbeeld – zonder hiertoe beperkt te zijn – een algemene stroompanne, een stroompiek, een impact, een brand, een overstroming, een blikseminslag, een diefstal of een ontploffing;
- Problemen met het openbaar elektriciteitsnetwerk, de teller inbegrepen;
- Elektriciteitsinstallatie die niet voldoet aan de toepasselijke technische en/of reglementaire normen;
- De interventies ingevolge werken die werden uitgevoerd in het Interventieadres met als doel de Elektrische Installatie te doen voldoen aan de wettelijke vereisten of om de elektriciteit te herstellen indien deze onderbroken werd door voormelde werken;
- Interventies met als doel de elektriciteit af te sluiten ingevolge niet-betaling van de elektriciteitsfactuur;
- Werken waarvoor hoofdzekering dient te worden afgekoppeld;
- Gebreken en fouten die onder de waarborg van de installateur of de fabrikant vallen;
- Storing als een gevolg van herstellingen uitgevoerd door de Klant zelf of door een andere hersteller dan deze van Allianz Assistance;
- De kosten voortvloeiend uit werken uitgevoerd door een andere persoon dan de Hersteller die door Allianz Assistance werd gestuurd en de kosten gefactureerd door lokale of nationale diensten die

werken gerealiseerd hebben in het kader van een spoedeisende interventie;

- De normaal voorziebare schadelijke gevolgen van een opzettelijke foutieve daad of nalatigheid van een bewoner van het Interventieadres;
- De kosten van de interventie aan de 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.

5.3. Pechverhelping Gas

Pechverhelping Gas dekt volgende interventies bij een Defect aan Verwarmingsinstallatie:

Storing aan Verwarmingsinstallatie: vaststellen van de oorzaak van de storing en bepalen van de herstellingsmethode; heropstarten van de Verwarmingsinstallatie indien mogelijk,
Lekkende centrale verwarmingsleiding: aflaten van water; dichtdraaien van kraan; tijdelijk dichten lek indien het lek zich bevindt op een bereikbare plaats.

Als uit de telefonische diagnose blijkt dat de tussenkomst van een Hersteller nodig is, zal Allianz Assistance een dergelijke tussenkomst organiseren. Indien de Klant heeft gebeld vóór 10 uur 's morgens, zal Allianz Assistance nog dezelfde dag (doch niet na de kantooruren en evenmin op zonen feestdagen) een Hersteller sturen, tenzij de Klant een later tijdstip kiest. In alle andere gevallen zal Allianz Assistance binnen de 24 uur na de oproep of volgens de afspraak met de Klant een Hersteller naar het Interventieadres sturen.

De tussenkomst is beperkt tot maximum 250 EUR, incl. BTW per schadegeval en omvat: het transport van de Hersteller naar het Interventieadres; de werken van de Hersteller. Er zal geen enkele franchise aan de Klant worden gefactureerd.

Er is maximum één interventie per contractjaar per LUMINUS-klantnummer gedekt.

Uitsluitingen:

- Onzichtbaar lek in de buis na de ketel waarvoor een lekzoeker moet komen;
- Definitieve herstelling van Verwarmingsinstallatie; Wisselstukken;
- Storingen door accessoires die niet zijn toegelaten zijn door de fabrikant;
- Defect aan Verwarmingsinstallatie ingevolge het afbreken, weghalen en demonteren van de Verwarmingsinstallatie (ventilatie, afstelling, elektrische voeding, enz.);
- Defect aan Verwarmingsinstallatie te wijten aan vorst, het gebruik van vervuild water of gas, vervuilde lucht (overvloed aan stof, giftige lucht, enz.);
- Interventies met het oog op het afsluiten van de gastoevoer ingevolge de niet-betaling van de gasfactuur;
- Problemen met het voorzieningsnet, de teller inbegrepen;
- Gebrek aan onderhoud van de installatie conform de toepasselijke wetgeving en de fabrikant;
- Gebreken of fouten die onder de waarborg van de installateur of de fabrikant vallen;
- Verwarmingsinstallatie die tot collectief gebruik dient (voor andere personen of ondernemingen dan de onderneming van de Klant);
- Defect aan Verwarmingsinstallatie als een gevolg van herstellingen uitgevoerd door de Klant zelf of door een andere hersteller dan deze van Allianz Assistance;
- De kosten voortvloeiend uit werken uitgevoerd door een andere persoon dan de Hersteller die door Allianz Assistance werd gestuurd en de kosten gefactureerd door lokale of nationale diensten die werken gerealiseerd hebben in het kader van een spoedeisende interventie;
- De normaal voorzienbare schadelijke gevolgen van een opzettelijke foutieve daad of nalatigheid van een bewoner van het Interventieadres;

- De kosten van de interventie aan de Verwarmingsinstallatie of apparaat 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 schade die rechtstreeks of onrechtstreeks wordt veroorzaakt door vervuiling.

5.4. Betaling door de Klant aan de Hersteller

De bedragen voor interventies die de drempels bepaald in artikelen 5.2 en 5.3 overschrijden, worden rechtstreeks door de Hersteller aangerekend en dienen door de Klant zelf te worden betaald aan de Hersteller. Hetzelfde geldt voor eventuele wisselstukken die moeten worden gebruikt en die in de artikelen 5.2 en 5.3 eventueel worden uitgesloten.

6. ALGEMENE UITSLUITINGEN EN BEPERKINGEN:

- Alle vragen om bijstand voor alle schadegevallen die bestonden voor het verkregen recht op bijstand en dus van de betreffende waarborgen.
- Alle omstandigheden die bekend of aanwezig waren op het ogenblik van de aanvang van de betreffende waarborg waardoor het schadegeval redelijkerwijze te verwachten was.
- Schade ten gevolge van overmatig gebruik van geneesmiddelen, gebruik van drugs, verdovende of opwekkende middelen, dronkenschap of alcoholisme.
- Schadegevallen als een gevolg van staking, beslissing van de overheid, beperking van het vrije verkeer, radioactieve straling of het vrijwillig veronachtzamen van wettelijke of officiële bepalingen.
- Schadegevallen als een gevolg van oorlog, burgeroorlog, opstand, revolutie, terrorisme of oproer.
- Allianz Assistance kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor vertragingen of het niet nakomen van overeengekomen diensten indien deze vertragingen of de niet-uitvoering te wijten is aan overmacht (waaronder ook epidemieën en pandemieën, en de gevolgen daarvan).
- Elke schade ten gevolge van hulpverleningen, transporten, herstellingen of slegingen die met uw akkoord en onder uw controle worden uitgevoerd. Alleen de dienstverlener zelf is verantwoordelijk voor de schade ten gevolge van de door hem uitgevoerde prestaties.
- Alle kosten waarvan niet uitdrukkelijk in deze Algemene Voorwaarden is voorzien dat zij ten laste worden genomen.
- Indien na een eerdere dringende interventie via Allianz Assistance geen definitieve herstelling is doorgevoerd, kan Allianz Assistance een tweede tussenkomst voor dezelfde situatie weigeren.
- Faillissement en financieel onvermogen.
- Zelfmoordpoging en zelfmoord.
- Natuurrampen.
- Alle gevolgen van de in dit contract vermelde uitsluitingen.

7. SUBROGATIE

Allianz Assistance treedt voor het bedrag van de door haar uitbetaalde vergoedingen in uw rechten en rechtsvorderingen tegen derden. Indien door uw toedoen de indeplaatsstelling geen gevolg kan hebben kan Allianz Assistance van u de terugbetaling vorderen van de betaalde vergoedingen in de mate van het door Allianz Assistance geleden nadeel.

8. WIJZIGINGEN AAN HUIDIGE ALGEMENE VOORWAARDEN

LUMINUS mag wijzigingen aanbrengen aan huidige Algemene Voorwaarden en aan de bijstand voorzien in deze Algemene Voorwaarden via de procedure voorzien in artikel 11 van de algemene voorwaarden van uw Luminus Comfy Pro+ leveringscontract.

9. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER EN DE RECHTEN VAN GEREGEREERDE PERSONEN

Als verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens, verwerkt LUMINUS uw persoonsgegevens steeds in overeenstemming met de toepasselijke privacyregeling. LUMINUS verwerkt uw persoonsgegevens voor doeleinden en rechtsgronden beschreven in het privacybeleid zoals vermeld op de website www.luminus.be onder de rubriek "Disclaimer en Privacy Policy" (het Privacybeleid). Voor meer informatie omtrent onze dataretentietermijn, en gegevensoverdracht van uw persoonsgegevens aan onze filialen en derden verwijst LUMINUS u naar het Privacybeleid. In het kader van Comfy+ Pechverhelping deelt LUMINUS uw gegevens met Allianz Assistance, die optreedt als verwerker in het kader van deze dienst.

U heeft het recht zich te verzetten tegen bepaalde verwerkingen vermeld in ons Privacybeleid (zoals bijvoorbeeld het verschaffen van informatie aan u voor promotiedoeleinden) door contact op te nemen met onze commerciële dienst. U heeft een recht van inzage, mededeling, verbetering, wissing (vergetelheid) en gegevensoverdraagbaarheid alsook het recht beperking van de verwerking te verkrijgen in bepaalde gevallen beschreven in het Privacybeleid. Daartoe volstaat het contact op te nemen met de commerciële dienst van LUMINUS, vergezeld van een kopie van uw identiteitskaart.

10. UW VERPLICHTINGEN BIJ EEN SCHADEGEVAL

Zonder afbreuk te doen aan andere verplichtingen opgenomen in deze Algemene Voorwaarden, heeft u de volgende verplichtingen:

- 10.1. De communicatie van schadegevallen: U dient onmiddellijk, en elk geval binnen de 7 kalenderdagen, Allianz Assistance te informeren over een schadegeval via de Luminus noodlijn en zich te schikken naar haar instructies.
- 10.2. Het verstrekken van nuttige inlichtingen: Zonder verwijl, en in elk geval binnen de 30 dagen, dient u Allianz Assistance alle nuttige inlichtingen te verstrekken en op de vragen te antwoorden die u worden gesteld om de omstandigheden en de omvang van de schade te kunnen vaststellen.
- 10.3. De gevolgen van schadegevallen beperken: U dient alle redelijke maatregelen te nemen om de gevolgen van een schadegeval te beperken.
- 10.4. Andere verzekeringen: Indien u geniet van andere verzekeringen voor hetzelfde risico moet u Allianz Assistance de waarborgen en de identiteit van deze verzekeraars meedelen.
- 10.5. Sancties in geval van niet-nakoming van uw verplichtingen: Indien u één van uw verplichtingen niet nakomt en er hierdoor een nadeel ontstaat voor LUMINUS of Allianz Assistance kan deze haar prestatie verminderen met het door haar geleden nadeel. Het met bedrieglijk opzet niet nakomen van uw verplichtingen geeft steeds aanleiding tot het verlies van alle rechten op alle prestaties.

11. CORRESPONDENTIE EN COMMUNICATIE

Elke kennisgeving in verband met de dienst Comfy+ Pechverhelping en huidige Algemene Voorwaarden dient te geschieden aan Allianz Assistance, gevestigd in België, namelijk Koning Albert II-laan 32 te 1000 Brussel, welcome.be@allianz.com.

De voor u bestemde schriftelijke berichten worden geldig verzonden naar het interventieadres of het adres dat u Allianz Assistance meedeelt.

12. RECHTSREGELS – RECHTSMACHT

Het Belgisch recht is van toepassing op deze Algemene Voorwaarden.