

# Algemene Voorwaarden

happy@home

Algemene voorwaarden Contract happy@home

De duur van het contract is vastgelegd in de bijzondere voorwaarden en kan niet langer zijn dan één jaar. Op elke jaarlijkse vervaldatum wordt het contract stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende periodes van één jaar. U kan het contract opzeggen op het einde van de verzekerde periode met een opzegging ten minste 3 maanden voor de jaarlijkse vervaldatum, via een aangetekend schrijven per post, of via een deurwaardersexploot, of door de opzeggingsbrief te laten aftekenen voor ontvangst.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Voorwerp van het happy@home contract</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>De waarborgen</b>	<b>3</b>
2.1.	happy@home Woning	3
2.2.	happy@home Bewoner	6
2.3.	Klusjes en diensten	9
2.4.	Informatie en Advies	10
2.5.	Uitsluitingen	11
<b>3</b>	<b>De toepassingsvoorwaarden van het contract</b>	<b>12</b>
3.1.	Definities	12
3.2.	Toegankelijkheid van onze diensten	13
3.3.	Toepassingsvoorwaarden	13
3.4.	Duur	15
3.5.	Opzegging	15
3.6.	Opzeggingsvoorwaarden en datum van inwerkingtreding	16
3.7.	Premies	17
3.8.	Uw verplichtingen als begunstigde van het contract	17
3.9.	Niet-naleving van uw verplichtingen	18
3.10.	Uitzonderlijke omstandigheden	18
<b>4</b>	<b>Juridisch kader</b>	<b>18</b>
4.1.	Subrogatie	18
4.2.	Verjaring	18
4.3.	Betwisting	18
4.4.	Toepasbaar recht	18
4.5.	Bescherming van de persoonlijke levenssfeer	19
4.6.	Instemmingsclausule	19
4.7.	Recht van controle door de verzekeraar	19
4.8.	Fraude	19

## 1 Voorwerp van het happy@home contract

Onderhavige algemene voorwaarden vormen samen met de bijzondere voorwaarden (en alle volgende aanhangsels) van het happy@home contract tussen de verzekeringsnemer en Europ Assistance. Deze overeenkomst bepaalt welke dienstverlening aan de verzekeringsnemer en de begunstigten van het contract gewaarborgd zijn, evenals de verplichtingen waaraan alle partijen onderworpen zijn.

*Inhoud van het happy@home contract.*

Uw happy@home contract omvat 4 specifieke luiken van dienstverlening.

Het 1<sup>ste</sup> luik dekt uw woning en bijbehorende vaste installaties en draagt de naam happy@home Woning.

Het 2<sup>de</sup> luik dekt de dienstverlening rond de gebruikelijke problemen die

een bewoner van een woning kan ondervinden en draagt de naam happy@home Bewoner.

Het 3<sup>de</sup> luik dekt klusjes en diensten die in een woning moeten uitgevoerd worden en die Europ Assistance voor u kan organiseren. De kosten voor de uitvoering van de werken blijven te uwen laste.

Het 4<sup>de</sup> luik bepaalt de dienstverlening in termen van informatie en advies waarop u aanspraak kan maken in het kader van dit contract.

Het geheel van prestaties wordt in detail beschreven in het hoofdstuk 2 «De Waarborgen».

## 2 De Waarborgen

Bij schadegeval, en opdat de waarborgen van onderhavig contract in werking zouden treden, is het absoluut noodzakelijk ons voorafgaandelijk te contacteren zodat wij ons akkoord geven in verband met de tussenkomst van betrokken dienstverlener. Desgevallend zal u een nummer krijgen van het schadedossier dat de tenlasteneming van het dossier zal staven.

U kan Europ Assistance 24u op 24 en 7 dagen op 7 bereiken.

Telefonisch: 32 (0)2 533 75 75.

Per fax: 32 (0)2 533 77 75.

Per e-mail: [help@europ-assistance.be](mailto:help@europ-assistance.be).

### 2.1. HAPPY@HOME WONING

#### 2.1.1. Inleiding

Europ Assistance komt tussen in dringende situaties om dringende en voorlopige herstellingen uit te voeren in de volgende categorieën:

- loodgieterij
- elektrische installatie na de meter
- centrale verwarming / centrale boiler
- leidingen naar ondergrondse tanks
- buitenramen en -deuren
- dak en dakgoten
- water- en brandschade
- bewaking van de woning
- wespennesten, bijennesten.

De tussenkomst van Europ Assistance bestaat erin u in dringende gevallen zo snel mogelijk een hersteller/dienstverlener te sturen om, in de mate van het technisch mogelijke, de eerste dringende en voorlopige reparaties uit te voeren aan de woning voor zover deze toegankelijk is.

In ieder geval is de tussenkomst van de hersteller van Europ Assistance erop gericht om een dringende situatie te verhelpen en dit 24 uur op 24; het doel is niet de definitieve herstelling van de schade of het goed. Definitieve herstellingen blijven ten laste van de verzekeringsnemer of de begunstigde.

Europ Assistance kan niet optreden in de plaats van openbare hulpdiensten, met name voor dringende bijstand. In geval van een ernstig incident, doet

# Algemene Voorwaarden

u eerst en vooral een beroep op de lokale hulpdiensten (brandweer, civiele bescherming, politie,...).

De gewaarborgde prestaties zijn gedefinieerd in artikels 2.1.2 (Bedrag van de gewaarborgde prestaties) en 2.1.3 (Gewaarborgde prestaties).

## 2.1.2. Bedrag van de gewaarborgde prestaties gedefinieerd in § 2.1.3.

In dringende gevallen komt Europ Assistance tussen tot een bedrag van maximaal 400 € ati per schadegeval aan de woning en bijbehorende vaste installaties van de woning waarvan het adres is opgenomen in de bijzondere voorwaarden van onderhavig contract.

Inbegrepen in de maximale tussenkomst van Europ Assistance zijn de verplaatsingskosten en het uurloon van de hersteller, evenals de kosten voor onderdelen voor een totaal van 50 € ati.

Onderdelen die meer dan 50 € ati kosten, moeten betaald worden door de verzekeringsnemer of de begunstigde, ook als de totale som voor de tussenkomst van Europ Assistance minder dan 400 € ati bedraagt.

Europ Assistance zal het bedrag van de tussenkomst rechtstreeks aan de hersteller betalen. De verzekeringsnemer of de begunstigde hoeft dit bedrag niet voor te schieten. Enkel de bedragen boven 400 € ati die worden aangerekend door de hersteller en de kosten voor onderdelen boven 50 € ati zullen door de verzekeringsnemer of de begunstigde rechtstreeks aan de hersteller worden betaald.

## 2.1.3. De gewaarborgde prestaties

1° Indien u een lek na de watermeter ontdekt, bestaat onze opdracht erin om:

- het waterlek te stabiliseren in de leidingen en koppelingen, met uitzondering van kranen en douche-installaties.

Europ Assistance verbindt zich ertoe iemand te sturen binnen de 24 uur!

2° Indien u een functiestoornis in uw elektrische installatie na de meter ontdekt, bestaat onze opdracht erin om:

- de stroomtoevoer te herstellen en de oorzaak van het probleem te zoeken en op te lossen.

Europ Assistance verbindt zich ertoe iemand te sturen binnen de 24 uur!

Als een voorlopige herstelling niet binnen de 24 uur kan plaatsvinden, verwijzen we u naar de dienstverlening voorzien in § 2.2.3 7° van het happy@home Bewoners contract.

3° Indien uw centrale verwarming niet meer werkt, bestaat onze opdracht erin om:

- uw verwarmingsinstallatie weer in werking te stellen
- lekken in de leidingen te stabiliseren.

Europ Assistance verbindt zich ertoe iemand te sturen binnen de 24 uur!

Als een voorlopige herstelling niet binnen de 24 uur kan plaatsvinden, verwijzen we u naar de dienstverlening voorzien in § 2.2.3 8° van het happy@home Bewoners contract.

- 4° Indien uw centrale boiler niet meer werkt, bestaat onze opdracht erin om:
- de warmwatervoorziening binnen de kortst mogelijke termijn weer in werking te stellen
  - de lekken in de leidingen te stabiliseren.

Europ Assistance verbindt zich ertoe iemand te sturen binnen de 24 uur! Als een voorlopige herstelling niet binnen de 24 uur kan plaatsvinden, verwijzen we u naar de dienstverlening voorzien in § 2.2.3 9° van het happy@home Bewoners contract.

Voor deze waarborg beperkt Europ Assistance zich tot 1 interventie per verzekeringsperiode.

- 5° Indien u vaststelt dat de buizen en leidingen of de goten naar uw ondergrondse tanks lekken of verstopt zijn, bestaat onze opdracht erin om:
- het lek in privéleidingen naar mazouttanks en regenwaterputten te stabiliseren
  - de toevoerleidingen voor regenwater te ontstoppen
  - de afvoerleidingen voor afvalwater te ontstoppen, met uitzondering van het ledigen van de septische put of het waterzuiveringssysteem
  - de mazouttank waarin accidenteel regenwater is terechtgekomen, leeg te pompen.

De leidingen die uw putten verbinden met een openbare of andere riolering zijn niet opgenomen in de waarborgen. Vervuiling veroorzaakt door lekken in leidingen zijn uitgesloten van de algemene voorwaarden. In ieder geval moet de installatie voldoen aan de geldende wettelijke technische normen.

- 6° Als uw buitendeuren en -ramen beschadigd zijn en uw veiligheid niet meer gewaarborgd is, bestaat onze opdracht erin om:
- een beschadigde deur of raam die uw huis onveilig maken te verstevigen
  - een opening ten gevolge van glasbreuk te dichten
  - de niet-werkende systemen voor het openen/sluiten van ramen en deuren en de sloten te beveiligen.
- 7° Als ten gevolge van schade de waterdichtheid van uw dak niet meer gegarandeerd is, bestaat onze opdracht erin om:
- er binnen de kortst mogelijke termijn voor te zorgen dat uw huis droog blijft
  - uw dak met een zeil te overtrekken zodat uw huis droog blijft
  - een voorlopige herstelling uit te voeren zodat uw huis droog blijft
  - alle dakdelen die dreigen te vallen te verwijderen.

- 8° Indien uw woning ernstige waterschade heeft opgelopen door een incident waarvoor de interventie van de hulpdiensten nodig was (brandweer, civiele bescherming), bestaat onze opdracht erin om:

# Algemene Voorwaarden

- het teveel aan water weg te pompen
- de ruimtes te drogen, schoon te maken en te desinfecteren
- de geurhinder weg te nemen.

9° Indien u een wespennest of een bijennest in uw woning of tuin heeft, bestaat onze opdracht erin om:

- een gespecialiseerd bedrijf te sturen.

10° Als een boom, een antenne of een schoorsteen op uw woning dreigt te vallen, bestaat onze opdracht erin om:

- een boom om te hakken die op uw woning dreigt te vallen
- een antenne of een schoorsteen die dreigt te vallen te verwijderen, vast te maken of te ondersteunen als voorzorgsmaatregel en met als doel schade aan uw woning te vermijden.

Het bedreigende karakter van de mogelijke schade zal worden vastgesteld door de dienstverlener die wij u sturen. Als er geen dreiging wordt vastgesteld, zullen enkel de verplaatsingskosten van de dienstverlener ten onze laste zijn.

## 2.2. HAPPY@HOME BEWONER

### 2.2.1. Inleiding

Europ Assistance verleent hulp in de volgende gevallen:

- Vervroegde terugkeer bij ernstige schade aan de woning
- Hulp aan uw gezelschapsdier (hond en kat)
- Kinderopvang en opvang van zieken na een schadegeval
- Bewaking van de woning tijdens de begrafenis van één van de bewoners
- Bereikbaarheid en opsluiting van een persoon
- Bewaking na een schadegeval
- Voorlopig onderkomen.

### 2.2.2. De gewaarborgde bedragen gedefinieerd in § 2.2.3

De financiële limieten van onze interventies staan beschreven voor elke gewaarborgde prestatie in § 2.2.3 en zijn desgevallend complementair aan de gewaarborgde bedragen gedefinieerd in § 2.1.

### 2.2.3. De gewaarborgde prestaties

1° Als uw woning ernstige schade heeft opgelopen (brand, waterschade, explosie, implosie of diefstal met inbraak) die de tussenkomst van de hulpdiensten noodzakelijk maakte (brandweer, civiele bescherming, politiediensten, ...) en:

a. u kan niet meer zorgen voor de kinderen die onder uw dak leven op het ogenblik van de feiten, bestaat onze opdracht erin om:

- te zorgen voor opvang en/of vervoer van de kinderen naar een plaats die u ons aanwijst, evenals instaan voor de kosten hieraan verbonden tot een bedrag van maximaal 125 € ati.

- b.** u kan niet meer zorgen voor de zieken die onder uw dak leven op het ogenblik van de feiten, bestaat onze opdracht erin om:
- te zorgen voor opvang en/of vervoer van de zieken naar een plaats die u ons aanwijst, evenals instaan voor de kosten hieraan verbonden tot een bedrag van maximaal 125 € ati.
- c.** u wilt uw woning beschermen tegen diefstal gedurende de 48 uren na het incident, onze opdracht bestaat erin om:
- te zorgen voor bewaking door een gespecialiseerd bedrijf, evenals in te staan voor de kosten tot een bedrag van maximaal 250 € ati.
- d.** u wilt voorwerpen of meubilair vervoeren naar een veilige plaats in de 48 uren na het incident, onze opdracht bestaat erin om:
- te zorgen voor een voertuig, evenals in te staan voor de kosten tot een bedrag van 250 € ati.
- e.** uw beschadigde woning is onbewoonbaar als gevolg van het incident, onze opdracht bestaat erin om:
- te zorgen voor een hotel voor maximaal 2 nachten voor alle betrokken bewoners, evenals in te staan voor de kosten tot een bedrag van 200 € ati per nacht.
- f.** uw voertuig is in uw garage of in uw woning geïmmobiliseerd als gevolg van het incident, onze opdracht bestaat erin om:
- te zorgen voor een vervangwagen gedurende de immobilisatie, voor maximaal 5 opeenvolgende dagen, evenals in te staan voor de kosten tot een maximumbedrag van 250 € ati.
- g.** u bent op verplaatsing in het buitenland op het moment van het incident en u moet terugkeren, onze opdracht bestaat erin om:
- te zorgen voor het vervoer van een begunstigde om hem/haar toe te laten terug te keren naar de getroffen woning en vervolgens, indien nodig, terug te keren naar zijn/haar verblijfplaats in het buitenland. De terugkeer op onze kosten moet plaatsvinden binnen de 15 dagen na de dag van terugkeer in België
  - te zorgen voor een vervangwagen voor maximaal 5 opeenvolgende dagen, evenals in te staan voor de kosten tot een maximumbedrag van 250 € ati en voor zover uw eigen voertuig in het buitenland is gebleven.

Voor de prestaties die gewaarborgd zijn onder punt 1°, moet u ons in ieder geval het bewijs van het schadegeval voorleggen dat is opgesteld door de hulpdiensten of, bij diefstal, door de politie.

- 2°** Indien uw gezelschapsdier (kat en hond) zich in een gevaarlijke situatie bevindt (behalve ziekte) in uw woning of uw tuin, bestaat onze opdracht erin om:
- iemand te sturen om het dier te helpen.

# Algemene Voorwaarden

Wij komen tussen in de verplaatsingskosten van de dienstverlener voor een forfaitair maximumbedrag van 125 € ati.

Voor deze waarborg beperkt Europ Assistance zich tot 1 interventie per verzekeringsperiode.

**3°** Indien u uw woning wilt beschermen tegen diefstal tijdens de begrafenis van één van de begunstigen van het contract, bestaat onze opdracht erin om:

- te zorgen voor de bewaking van uw woning op de dag van de begrafenis door een gespecialiseerde bewakingsfirma, evenals in te staan voor de kosten ervan.

Wij komen tussen in de kosten voor de bewakingsfirma tot een bedrag van maximaal 250 € ati.

Voor de organisatie van deze dienstverlening verzoeken wij u onze diensten 48 uur van tevoren te contacteren.

U zal ons ook een overlijdensbericht moeten bezorgen.

**4°** Indien u bent opgesloten in uw huis, of u uw huis niet binnenkan als gevolg van verlies of diefstal van sleutels of opsluiting binnen de woning, bestaat onze opdracht erin om:

- u een slotenmaker te sturen binnen de 2 uren.

Wij komen tussen in de verplaatsingskosten van de slotenmaker, evenals zijn uurloon tot een maximumbedrag van 400 € ati, waarvan maximaal 125 € ati voor nieuwe onderdelen.

Onderdelen boven het bedrag van 125 € ati moeten door de verzekeringsnemer of de begunstigde betaald worden aan de slotenmaker, zelfs als de bijdrage van Europ Assistance minder dan 400 € ati bedraagt.

**5°** Indien uw wagen, die geparkeerd staat op uw eigendom, geïmmobiliseerd is ten gevolge van een defect aan uw garagepoort of uw privé toegangspoort, bestaat onze opdracht erin om:

- u een dienstverlener te sturen om de poort te deblokken.

Wij komen tussen in de verplaatsingskosten van de dienstverlener en zijn uurloon tot een maximumbedrag van 400 € ati.

De kosten voor onderdelen of herstellingen blijven te uwen laste.

**6°** Indien uw wagen, die geparkeerd staat op uw eigendom, geïmmobiliseerd is ten gevolge van een defect aan de garagepoort of uw privé toegangspoort en de dienstverlener die wij u hebben gestuurd er niet in slaagt om de poort binnen de 24 uur te deblokken, bestaat onze opdracht erin om:

- te zorgen voor een vervangwagen terwijl de poort geblokkeerd is, tot een maximumduur van 5 opeenvolgende dagen, en in te staan voor de kosten tot een maximumbedrag van 250 € ati.

**7°** Indien een defect aan uw elektrische installatie, na de meter (zie § 2.1.3 2°), uw woning onbewoonbaar maakt en een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen de 24 uur, bestaat onze opdracht erin om:

- u te voorzien van elektriciteit in afwachting van een definitieve reparatie door een stroomgenerator ter beschikking te stellen (van maximum 6kw, de brandstof blijft te uwen laste), evenals verlengkabels of andere uitrusting, voor een maximumduur van 5 opeenvolgende dagen
- of logies in een hotel te verschaffen in afwachting van de herstellingswerken, voor een maximale duur van 2 hotelovernachtingen en een maximum van 200 € ati per nacht voor alle bewoners samen
- tussen te komen in de schade aan de levensmiddelen in uw koelkast of diepvries ten gevolge van de elektriciteitspanne, voor een bedrag van maximaal 125 € ati
- de schade zal worden vastgesteld door een dienstverlener die wij u sturen.

**8°** Indien uw woning een defecte centrale verwarming (zie § 2.1.3 3°) heeft en een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen de 24 uur, bestaat onze opdracht erin om:

- een vervangende warmtebron ter beschikking te stellen tijdens de duur van de herstellingswerken voor een maximale duur van 5 opeenvolgende dagen. De kosten voor brandstof of elektriciteit blijven te uwen laste
- of te zorgen voor logies in een hotel in afwachting van de herstelling voor een maximale duur van 2 nachten voor een maximumbedrag van 200 € ati per nacht voor alle bewoners.

**9°** Indien uw woning een defecte waterverwarmingsinstallatie heeft (zie § 2.1.3 4°) en een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen de 24 uur, bestaat onze opdracht erin om:

- te zorgen voor logies in een hotel in afwachting van de herstelling voor een maximale duur van 2 nachten voor een maximumbedrag van 200 € ati per nacht voor alle bewoners.

Voor deze waarborg beperkt Europ Assistance zich tot 1 interventie per verzekeringsperiode.

## 2.3. KLUSJES EN DIENSTEN

### 2.3.1. Inleiding

Europ Assistance verleent bijstand in het kader van kleine diensten of werkzaamheden als u geen gekwalificeerde dienstverlener vindt die u kan helpen. Op uw aanvraag kunnen we u snel in contact brengen met een gekwalificeerde dienstverlener die contact met u zal opnemen om vooraf een bestek op te maken.

Alle kosten verbonden aan de tussenkomst van de dienstverlener worden rechtstreeks met hem geregeld en blijven te uwen laste.

### 2.3.2 Klusjes en diensten

Ter illustratie geven we u hieronder enkele voorbeelden van klusjes en diensten waarvoor u ons kan contacteren:

# Algemene Voorwaarden

## 1° Binnenhuisinrichting:

- vervanging van een moeilijk te bereiken lamp
- vervanging van een lekkende dichting aan een kraan
- verzagen van een omgevallen boom in uw tuin
- nieuwe gordijnen plaatsen
- behangpapier verwijderen uit de hall
- meubelen verplaatsen
- monteren van meubelen in zelfbouwpakket
- en heel wat andere kleine dagelijkse werkzaamheden

## 2° Bewakingsdiensten:

- bewaking van uw huisdier (hond en kat)
- bewaking van uw woning tijdens familiegebeurtenissen zoals een huwelijk, doopsel, verjaardagsfeest op een andere locatie
- bewaking van uw woning tijdens uw afwezigheid in de vakantie.

## 2.4. INFORMATIE EN ADVIES

### 2.4.1. Inleiding

Dit luik definieert de dienstverlening in termen van informatie en advies waarop u aanspraak kan maken in het kader van dit contract. Onze informatiedienst is bereikbaar van maandag tot zaterdag van 9 tot 20 uur.

Europ Assistance bezorgt u de informatie en advies uitsluitend telefonisch en geeft geen informatie via fax, post of e-mail, met uitzondering van de brieven of formulieren zoals beschreven in § 2.4.2 4° hieronder.

Juridische informatie waarvoor een advocaat moet geraadpleegd worden, is niet inbegrepen.

Het is mogelijk dat de informatie die onze diensten verstrekken niet onmiddellijk kan worden gegeven. In geen enkel geval kan Europ Assistance verantwoordelijk worden gesteld voor de manier waarop de verzekerden de verstrekte informatie gebruiken.

### 2.4.2. Verstrekken van informatie

#### 1° Op uw verzoek kunnen wij u in contact brengen met:

- een expert in geobiologie, bio-energie, bio-electronica en bio-architectuur om u te helpen de zwakte punten van uw woning te identificeren evenals eventuele gevolgen voor de gezondheid van de bewoners. De kosten voor de interventie van deze experts blijven te uwen laste.

#### 2° Op uw verzoek kunnen wij u in contact brengen met:

- Een tuinexpert om u te helpen de gezondheid van uw planten en bomen te bepalen. De kosten voor de interventie van deze experts blijven te uwen laste.

#### 3° Op uw verzoek kunnen wij u juridische basisinformatie en raadgeving verschaffen in verband met administratieve procedures aangaande:

- een incident in uw woning

- verhuizing/het betrekken van een nieuwe woning.

- 4° Op uw verzoek kunnen wij u standaardbrieven en formulieren ter beschikking stellen in verband met de procedures die hierboven in § 2.4.2 3° beschreven zijn.

## 2.5. UITSLUITINGEN

Europ Assistance komt niet tussen in:

- de kosten voor de hersteller indien de woning van de begunstigde niet toegankelijk is op het afgesproken tijdstip. Europ Assistance zal deze kosten doorrekenen aan de verzekeringsnemer
- kosten ten gevolge van gebruikelijke slijtage of veroudering. Ter indicatie, de levensduur van een installatie is 15 jaar voor een verwarmingsketel, 35 jaar voor een elektrische uitrusting en 40 jaar voor loodgieterswerk
- gebeurtenissen die met opzet zijn veroorzaakt door de verzekeringsnemer of een begunstigde. Bovendien zijn ook uitgesloten, de gebeurtenissen die veroorzaakt zijn door een zware fout van deze personen, zoals
  - de kosten die voortvloeien uit een duidelijk gebrek aan onderhoud van de woning en de vaste installaties
  - de kosten aan vaste installaties die niet aan de wettelijke verplichtingen voldoen
- de kosten voor gebeurtenissen die reeds gekend zijn bij de onderschrijving van het contract
- de kosten voor gebeurtenissen die het gevolg zijn van oorlog, terroristische daden, opstanden, stakingen of enige andere gebeurtenis die gevaar met zich brengt
- de kosten voor gebeurtenissen die veroorzaakt zijn door aardbevingen, vulkaanuitbarstingen, vloedgolven, overstromingen, natuurrampen of enige andere natuurlijke catastrofe
- de kosten voor gebeurtenissen die het gevolg zijn van radioactieve straling of kernenergie
- de kosten die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg zijn van vervuiling
- de onderbreking of afsluiting van de gasvoorziening, de elektriciteitsvoorziening of de watervoorziening vòòr de meter van de woning
- de kosten verbonden aan een gebrek aan stookolie of een lege gasfles
- de kosten aan de gemeenschappelijke delen van gebouwen die bestaan uit meerdere woningen, voor alle waarborgen vermeld onder § 2.1 en 2.3 en de waarborg in § 2.2.4
- de kosten aan de gemeenschappelijke vaste installaties in gebouwen die bestaan uit meerdere woningen voor alle waarborgen vermeld onder § 2.1 en 2.3
- de materiële schade die het gevolg is van een gebeurtenis die leidt tot de schade
- de kosten voor definitieve herstellingen
- de schade die rechtstreeks of onrechtstreeks is veroorzaakt door een functiestoornis of een defect in een elektronisch circuit, een geïntegreerde schakeling, een micro chip, microprocessor, hardware, software, computer, telecommunicatietoestel of vergelijkbare systemen
- kosten verbonden aan zonnepanelen, waterverzachters, douche-installaties en kranen
- prestaties in lokalen die bestemd zijn voor commerciële activiteiten

# Algemene Voorwaarden

- prestaties in verband met alarmsystemen, domotica-installaties en alle elektronische installaties, elektrische luiken, bewakingscamera's
- de delen die niet grenzen aan het hoofdgebouw van de woning, met uitzondering van de garage voor de diensten vermeld onder § 2.2.3 5° en 2.2.3 6°.

evenals elke prestatie die niet expliciet en formeel vermeld is in onderhavig contract.

## 3 De toepassingsvoorwaarden van het contract

### 3.1. DEFINITIES

#### **Begunstigde:**

De verzekeringsnemer of de gebruikelijke bewoners van de woning.

#### **Dringende situatie:**

Plotse en onvoorspelbare gebeurtenis die de woning gevaarlijk of onvoldoende veilig maakt of die een risico inhoudt voor de woning.

#### **Elektrisch defect:**

Defect aan de elektrische installatie na de meter.

#### **Ernstig incident:**

Een incident dat de tussenkomst van de openbare hulpdiensten (brandweer, civiele bescherming, politie) noodzakelijk maakt, ten gevolge van een brand, waterschade, explosie of implosie of diefstal met inbraak.

#### **Ernstig incident dat het voertuig immobiliseert:**

Elk ernstig incident dat als direct gevolg heeft dat het voertuig niet meer kan rijden, of dat het rijden gevaarlijk wordt volgens de bepalingen van de wegcode.

#### **Garage:**

De vaste plaats die al dan niet grenst aan het hoofdgebouw van de woning en waarin uw voertuig geparkeerd staat.

#### **Hersteller:**

De dienstverlener die door Europ Assistance is aangesteld.

U heeft altijd het recht om de dienstverlener die wij u sturen te weigeren, om legitieme redenen. In dat geval zullen wij u andere dienstverleners uit de buurt voorstellen, binnen de limieten van de lokale beschikbaarheid.

De werken of herstellingen die de dienstverlener uitvoert, geschieden met uw akkoord en onder uw supervisie. Indien de kosten van herstellingen en onderdelen onze waarborgen dreigen te overschrijden, raden wij u aan een voorafgaand bestek te eisen.

De dienstverlener blijft in het bijzonder de enige verantwoordelijke voor de eventuele schade berokkend aan de woning of de goederen van de verzekeringsnemer of de begunstigen van de waarborgen naar aanleiding van de uitgevoerde herstellingen.

#### **Schadegeval:**

Elke aanvraag tot bijstand of terugbetaling van een waarborg in onderhavig contract.

#### **Territorialiteit:**

De woning moet zich in België bevinden.

**Verzekeraar:**

Europ Assistance Belgium NV, HRB 609.036, erkend onder code 1401 voor de uitvoering van branche 18 Bijstand (K.B. van 02.12.1996, B.S. van 21.12.1996), met maatschappelijke zetel te Triomflaan 172 - 1160 Brussel.

**Verzekerde gebeurtenis:**

Dit zijn de gebeurtenissen die recht geven op onze prestaties indien zij onverwacht en onvoorspelbaar zijn.

**Verzekerde periode:**

Dit is de periode tussen de datum van inwerkingtreding van het happy@home contract en de eerste jaarlijkse vervaldag, die de termijn van één jaar niet kan overschrijden, en elke daaropvolgende periode tussen twee jaarlijkse vervaldagen.

**Verzekeringnemer:**

De onderschrijver van het bijstandscontract.

**Voertuig:**

Het voertuig dat eigendom is van één van de begunstigen van het contract en waarvan het maximum toegestane gewicht de 3,5 ton niet overschrijdt; de leasingwagen of bedrijfswagen waarvan één van de begunstigen van het contract de gebruikelijke bestuurder is en waarvan het maximum toegestane gewicht de 3,5 ton niet overschrijdt, met uitzondering van fietsen en motorfietsen (<125 cm<sup>3</sup>).

**Waarborg:**

Het geheel van bijstandsverlening waartoe wij ons contractueel hebben geëngageerd. Elk bedrag vermeld in deze overeenkomst is met inbegrip van alle taksen (ati).

**Waterschade:**

Onder waterschade wordt verstaan de schade die aan het goed is veroorzaakt door een insijpeling via het dak, door een lek of door het breken van een waterleiding.

**Woning:**

Dit is de plaats waar de prestaties gewaarborgd in onderhavig contract worden uitgevoerd, op het adres vermeld in de bijzondere voorwaarden van het contract. Dit begrip omvat elk onroerend goed dat aan de woning is verbonden inbegrepen (tuin, park, vaste gebouwen die grenzen aan het hoofdgebouw,... met uitzondering van omheiningen, schuttingen en elektrische poorten).

## 3.2. BEREIKBAARHEID VAN ONZE DIENSTEN

Onze bijstandsdiensten zijn 24 uur per dag, 7 dagen op 7 bereikbaar op het nummer 02 533 75 75.

Onze informatiedienst is elke dag bereikbaar, met uitzondering van zondag en feestdagen, van 9 tot 20 uur op het nummer 02 533 75 75.

## 3.3. TOEPASSINGSVOORWAARDEN

**Kosten voor het contacteren van onze diensten:**

Wij betalen de kosten terug die u gemaakt heeft om ons te bereiken (eerste

# Algemene Voorwaarden

oproep en alle oproepen waarom wij u expliciet verzoeken) voor zover uw eerste oproep recht geeft op een prestatie die gedekt is door één van de waarborgen van het contract.

De kosten voor het contacteren van onze diensten worden niet terugbetaald voor de prestatie “Klusjes en diensten” of voor “Informatie en Advies” (zie § 2.3 en § 2.4).

## **Bijstandsverlening:**

Onze bijstandsverlening kan u in geen geval een bron van financieel voordeel opleveren, maar is bedoeld om u te helpen binnen de limieten van onderhavige overeenkomst.

## **Transport:**

De gewaarborgde vervoerbewijzen zijn eerste klas trenbiljetten, en low cost of Economy Class vliegtuigbiljetten.

Als de af te leggen afstand minder dan 1000 km bedraagt, bezorgen wij u eerste klasse trenbiljetten.

## **Hotelkosten:**

De gewaarborgde hotelkosten zijn beperkt tot de kost voor de kamer en sluiten alle andere kosten uit. Restaurantkosten zijn expliciet uitgesloten.

## **Terbeschikkingstelling van een vervangwagen / bedrijfswagen:**

De vervangwagen zal van dezelfde categorie zijn als uw eigen voertuig, maar maximaal een categorie B, volgens beschikbaarheid. Het merk, type of model worden door ons beslist.

De vervangwagen wordt ter beschikking gesteld gedurende de immobilisatie van het verzekerde voertuig, voor een maximum aantal dagen zoals gestipuleerd in onderhavig contract en is gedekt door een verzekering voor materiele schade met een franchise die te uwen laste is. Vraag meer informatie bij de autoverhuurder.

De vervangwagen of bedrijfswagen is gegarandeerd binnen de limieten van lokale beschikbaarheid en openingstijden van de verhuurbedrijven. U verbindt zich ertoe de algemene voorwaarden van de verhuurder na te leven (waarborgsom, leeftijdslimiet enz.).

Elk gebruik van het voertuig dat de garantieperiode of de waarborgen overschrijdt, de opgelopen geldboetes, brandstofkosten, tolgelden, de prijs voor verzekeringen en de franchise in geval van een ongeluk waarvoor u verantwoordelijk wordt gesteld blijven te uwen laste.

Als u zelf instaat voor het ophalen en terugbrengen van de vervangwagen of bedrijfswagen, betalen wij u de verplaatsingskosten hiervoor terug.

## **Terugbetaling van kosten:**

Als wij u toestemming geven om de gewaarborgde prestaties te organiseren of de kosten ervan voor te schieten, zal u voor deze kosten vergoed worden binnen de limieten van wat wij zouden hebben goedgekeurd indien we zelf voor deze dienst hadden ingestaan.

Onze terugbetalingen gebeuren op basis van originele facturen.

## **Wettelijke beperkingen:**

Voor de toepassing van de waarborgen aanvaardt u de bepalingen en beperkingen die voortvloeien uit onze verplichting om de Belgische administratieve en gezondheidswetten en reglementeringen na te leven.

### 3.4. LOOPTIJD

#### 1° Looptijd en einde van het contract:

Het contract begint bij de ondertekening van de verzekeringspolis of bij de aanvraag van de verzekering door de verzekeringsnemer. De verzekering wordt aangegaan voor de duur vermeld door de verzekeringsnemer. Deze looptijd kan niet langer zijn dan één jaar. Op de vervaldatum wordt het contract vernieuwd voor opeenvolgende periodes van één jaar tenzij één van de partijen hiertegen verzet aantekent via aangetekend schrijven ten minste drie maanden voor de jaarlijkse vervaldag.

#### 2° Inwerkingtreding van de polis:

De polis vangt aan op de datum die de verzekeringsnemer vermeldt in de bijzondere voorwaarden van het contract of in de aanvraag, voor zover de premie is betaald ten laatste op de dag voor deze datum. In elk ander geval vangt de polis aan om 0 uur van de dag volgend op de dag van betaling van de premie. Een wachttijd van 15 dagen vanaf de inwerkingtreding van de polis is van toepassing, behalve voor de waarborg vermeld onder § 2.2.4.

#### 3° Mogelijkheid tot opzegging:

De verzekeringsnemer heeft de mogelijkheid om de verzekering op te zeggen per aangetekend schrijven binnen de 14 dagen nadat de verzekeraar de verzekeringsaanvraag of de ondertekende verzekeringspolis heeft ontvangen. De opzegging gaat onmiddellijk in op de dag van de berichtgeving. Wij hebben dezelfde mogelijkheid binnen dezelfde termijn, onze opzegging gaat evenwel in acht dagen na de berichtgeving.

#### 4° Onderschrijving van verschillende verzekeringen bij de verzekeraar:

Wanneer de verzekeringsnemer verschillende verzekeringspolissen afsluit voor dezelfde risico's, zijn de voorwaarden van de polis met de hoogste waarborgen van toepassing. In geval van schade kan het bedrag van de waarborg nooit hoger zijn dan het gegarandeerde maximum van de polis met de hoogste waarborgen, ongeacht het aantal contracten dat de verzekeringsnemer heeft afgesloten voor dezelfde risico's.

#### 5° Onderschrijving van verschillende verzekeringen bij verschillende verzekeraars:

Als eenzelfde belang is verzekerd bij verschillende verzekeraars voor hetzelfde risico kan de verzekerde bij een schadegeval van elke verzekeraar een schadevergoeding eisen binnen de limieten van de verplichtingen van elke verzekeraar en voor het bedrag waarop hij recht heeft. De verzekeraar kan het bestaan van andere contracten die hetzelfde risico dekken niet inroepen om de waarborg te weigeren, behalve bij fraude. De schadeloosstelling zal gebeuren conform artikel 45 § 2 van de wet van 25 juni 1992 op de verzekeringen.

### 3.5. OPZEGGING

Het contract kan worden opgezegd:

- 1° Door elk van de partijen in de gevallen vermeld in hoofdstuk 3.3.4 1° (Looptijd en einde van het contract) en 3.4 3° (opzeggingsvoorwaarden).

# Algemene Voorwaarden

- 2° Door elk van de partijen na een aanvraag tot bijstand of vergoeding, binnen het kader van een waarborg vermeld in onderhavig contract, ten laatste één maand na onze uitbetaling of onze weigering tot uitbetaling.
- 3° Door de rechthebbenden van de verzekeringsnemer bij diens overlijden, ten laatste drie maanden en veertig dagen nadat zij op de hoogte zijn gebracht van het overlijden.
- 4° Door de verzekeringsnemer:
  - indien wij de voorwaarden of tarieven van de verzekering wijzigen, in de gevallen vermeld in hoofdstuk 3, 3.6 4°
  - indien wij een deel van de waarborg opzeggen
  - indien wij een verlaging van de premie weigeren, heeft de verzekeringsnemer een maand de tijd om de verzekering op te zeggen vanaf de datum waarop de weigering is geformuleerd, voor zover het risico van de verzekerde gebeurtenissen aanzienlijk en blijvend is verminderd tijdens het contract en de premieverlaging zou zijn toegestaan als het mindere risico zou bestaan hebben op het moment dat het contract werd afgesloten.
- 5° Door ons, ingeval de premie niet betaald is op de vervaldag, onder de voorwaarden vermeld in artikel 3.7 2° van hoofdstuk 3.

## 3.6. OPZEGGINGSVOORWAARDEN EN DATUM VAN INWERKINGTREDING

- 1° De opzegging van het contract moet gebeuren via deurwaardersexploot, of met een aangetekend schrijven, of door het aftekenen voor ontvangst van de opzeggingsbrief.
- 2° Behalve in de gevallen vermeld in artikel 3.4 3° (Mogelijkheid tot opzegging) hierboven en 3.6 3° (Opzegging door rechthebbenden) en 3.7 2° (Niet-betaling van de premie) hieronder, gaat de opzegging in op het einde van de termijn van 3 maanden vanaf de dag volgend op de opzegging of de datum van aftekening voor ontvangst of, in geval van aangetekend schrijven, de dag na afgifte van het schrijven bij de post.
- 3° Na een verzoek tot bijstand, gaat onze opzegging in meteen na de bekendmaking als de verzekeringsnemer of de verzekerde één van de verplichtingen onder hoofdstuk 3.8 niet heeft vervuld met de intentie ons te bedriegen.
- 4° Indien wij de voorwaarden of de prijs van de verzekering wijzigen, passen we het contract aan op de volgende jaarlijkse vervaldatum. Deze aanpassing wordt aan de verzekeringsnemer meegedeeld ten minste vier maanden voor de jaarlijkse vervaldatum van het verzekeringscontract zodat de aanpassing op de volgende vervaldatum kan ingaan.  
We behouden evenwel het recht om de prijswijziging later bekend te maken maar in dat geval heeft de verzekeringsnemer het recht zijn contract op te zeggen binnen de drie maanden vanaf de dag van mededeling waarin dit opzeggingsrecht formeel zal vermeld staan.

## 3.7. PREMIES

### 1° Eigenschappen

De premie, vermeerderd met eventuele taksen, moet vooraf worden betaald, op onze vraag of op vraag van de verzekeringsmakelaar die in de bijzondere voorwaarden is aangeduid.

Zoals bepaald in hoofdstuk 3.4.2 van hoofdstuk 3 is de betaling van de premie een voorwaarde voor de inwerkingtreding van de waarborg.

### 2° Niet-betaling van de premie op de vervaldag

- Bij niet-betaling van de premie op de vervaldag, kunnen wij de waarborg opschorten of het contract opzeggen, op voorwaarde dat de verzekeringsnemer in gebreke werd gesteld via een aangetekend schrijven in de post. De opschorting van de waarborg of de opzegging van het contract gaan in op het einde van een periode van 15 dagen te tellen vanaf de dag volgend op de afgifte van het aangetekend schrijven bij de post.
- Indien de waarborg is opgeschort, zal deze slechts weer in werking treden op de dag volgend op de dag waarop de premie is betaald
- Wij kunnen de verzekeringsnemer bij de hierboven vermelde ingebrekestelling eveneens meedelen dat het contract zal worden opgezegd zodra de waarborg is opgeschort. In dat geval gaat de opzegging in op het einde van een periode van 15 dagen vanaf de eerste dag van de opschorting. Indien wij de opzegging niet hebben meegedeeld, kan het contract waarvan de waarborg is opgeschort, enkel worden opgezegd middels een nieuwe ingebrekestelling conform aan de eerste paragraaf hierboven.

### 3° Crediteren van de premie

Bij opzegging van het contract om welke reden dan ook of wegens een vermindering van de verzekerde prestaties, krijgt de verzekeringsnemer een terugbetaling van de premies die betrekking hebben op de verzekeringsperiode na de datum van opzegging of het gedeelte van de premie dat overeenstemt met de verminderde prestaties, binnen een termijn van 15 dagen na de inwerkingtreding van de opzegging of van de vermindering van de prestaties.

## 3.8. UW VERPLICHTINGEN ALS BEGUNSTIGDE VAN HET CONTRACT

U verbindt zich ertoe:

- ons zo snel mogelijk te bellen of te laten contacteren, behalve in geval van overmacht, om ons toe te laten de gevraagde bijstand zo optimaal mogelijk te organiseren en om u de toestemming te verlenen de gewaarborgde uitgaven te doen
- ons alle elementen of wijzigingen met betrekking tot het onderschreven contract te bezorgen
- u te conformeren aan de oplossingen die wij aanbevelen
- de verbintenissen die specifiek zijn verbonden aan de gevraagde bijstand en die in onderhavige overeenkomst worden vermeld, te respecteren
- een correct antwoord te geven op onze vragen in verband met de verzekerde gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan

# Algemene Voorwaarden

- ons gedetailleerde informatie te bezorgen aangaande eventuele andere verzekeringen die hetzelfde risico dekken als het risico gedekt door onderhavig contract
- ons de originele kasstukken te bezorgen van uw gewaarborgde uitgaven
- ons de vervoerbewijzen te bezorgen die u niet heeft gebruikt in het geval wij hebben ingestaan voor uw repatriëring.

## 3.9. NIET-NALEVING VAN UW VERPLICHTINGEN

Indien u één van de hoger genoemde verplichtingen niet nakomt, kunnen wij:

- de contractuele prestatie verminderen of onze uitgaven terugvragen, ten bedrage van het door ons geleden nadeel
- de contractuele prestatie weigeren, en de totaliteit van onze uitgaven terugvragen, indien u in gebreke bent gebleven met frauduleuze intenties.

## 3.10. UITZONDERLIJKE OMSTANDIGHEDEN

Europ Assistance is niet verantwoordelijk voor vertragingen, gebreken of verhinderingen die zich kunnen voordoen bij het uitvoeren van de prestaties, indien wij hiervoor niet verantwoordelijk kunnen worden gesteld of indien zij het gevolg zijn van overmacht.

## 4 Juridisch kader

### 4.1. SUBROGATIE

De verzekeraar treedt in de plaats in de rechten en handelingen van de verzekerde tegen verantwoordelijke derden tot een bedrag ten belope van de uitgekeerde schadeloosstelling, conform aan artikel 41 e) van de Wet van 25 juni 1992 op de Landverzekeringsovereenkomst. De verzekeraar kan van de verzekerden of van de onderschrijver van de verzekering de terugbetaling eisen van de uitgekeerde vergoeding naar gelang het geleden nadeel, als de subrogatie ten gunste van de verzekeraar niet kan plaatsvinden.

### 4.2. VERJARING

Elke actie die voortvloeit uit het contract verjaart na een termijn van drie jaar na de dag van de gebeurtenis waaruit de actie is ontstaan.

### 4.3. BEVOEGDE RECHTSPRAAK BIJ BETWISTING

Elke betwisting die voortvloeit uit het verzekeringscontract is onderworpen aan het Belgisch recht en de bevoegdheid van de Brusselse rechtbanken.

### 4.4. TOEPASBAAR RECHT

Onderhavig contract wordt geregeerd door de wet van 25 juni 1992 op de verzekeringscontracten.

Elke klacht met betrekking tot het contract kan worden gericht aan:

- Europ Assistance Belgium N.V. ter attentie van de Compliance Officer, Triomflaan 172 te 1160 Brussel (compliance@europ-assistance.be) of,
- de Ombudsman van de Verzekeringen, de MeeÛssquare 35 te 1000 Brussel (www.ombudsman.as) ongeacht de mogelijkheid voor de verzekeringsnemer om een rechtsvordering in te stellen.

#### 4.5. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

Elke persoon van wie de persoonsgegevens worden verzameld of geregistreerd in één of meerdere databanken van de verzekeraar wordt ingelicht over onderstaande punten, zoals voorzien in de wet van 8 december 1992 op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer:

- De eigenaar van de bestanden is Europ Assistance, met hoofdzetel in 1160 Brussel, Triomflaan 172
- De bestanden hebben tot doel de verzekeringsnemer, de verzekerden en de begunstigten te identificeren, de contracten te beheren en de relaties met bestaande klanten te optimaliseren
- Elke persoon die zijn identiteit bewijst kan inzage krijgen in de gegevens die over hem worden bewaard in het bestand en heeft het recht om rechtzetting of schrapping te eisen van persoonlijke gegevens die, rekening houdend met het doel van hun verwerking, incompleet zijn of niet pertinent zijn
- Om dit recht uit te oefenen, richt de betrokken persoon een gedateerde en ondertekende aanvraag aan de klantendienst van Europ Assistance. Bovendien kan de betrokkene het openbare register voor de verwerking van privégegevens consulteren dat bewaard wordt bij de Commissie ter Bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

#### 4.6. INSTEMMINGSCLAUSULE

De verzekeringsnemer, die handelt in eigen naam en voor rekening van de begunstigten, geeft aan de verzekeraar de toestemming om met zijn privégegevens en die van de begunstigten te werken in de mate waarin dit nodig is voor de volgende doeleinden: het beheer van de verzekeringen, het beheer van de kosten en afrekeningen van de verzekeringen en het beheer van eventuele geschillen.

#### 4.7. RECHT OP CONTROLE DOOR DE VERZEKERAAR

De verzekerde erkent dat Europ Assistance het recht heeft om de inhoud van alle verklaringen van de verzekerde en/of alle documenten die de verzekerde voorlegt, te controleren.

#### 4.8. FRAUDE

Elke vorm van fraude door de verzekerde in het opstellen van de verklaringen of in het beantwoorden van vragen heeft tot gevolg dat de verzekerde zijn rechten ten opzichte van de verzekeraar verliest. Elk document moet daarom volledig en zorgvuldig worden ingevuld. De verzekeraar behoudt zich het recht voor om de frauderende verzekerde te vervolgen voor alle bevoegde rechtbanken.

## **EUROP ASSISTANCE BELGIUM N.V.**

H.R.B. 609.036, erkend onder code 1401 voor de takken 13, 16, 18 (Bijstand) (K.B. van 02.12.1996, B.S. van 21.12.1996) en 47696 als verzekeringsmakelaar, met maatschappelijke zetel te Triomflaan 172 - 1160 Brussel.

E-mail : admin @ europ-assistance.be

Fax Bijstand: 32.2.533.77.75

Fax Verkoopsadministratie: 32.2.533.78.07



 **32.2.533.75.75**