



# COFIHOME

## Informatieve verzekeringsnota



## INHOUDSTAFEL

1. DEFINITIES .....	3
2. DOEL EN OMVANG VAN DE VERZEKERINGSOVEREENKOMST.....	4
3. TERRITORIALITEIT .....	4
4. VOORWAARDEN BIJ DE TOEKENNING VAN DE BIJSTANDSPRESTATIES ...	4
5. VERPLICHTINGEN VAN DE VERZEKERDE.....	4
6. GEWAARBORGDE BIJSTANDSPRESTATIES .....	5
Dringende depannage.....	5
Indien een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen de 24 uur.....	5
Gebouw onbewoonbaar of zware schade aan de Gebouw in België .....	5
7. UITSLUITINGEN .....	6
8. OVERMACHT .....	7
9. DUUR .....	7
10. BETALING VAN DE PREMIE.....	8
11. VROEGTIJDIGE BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST .....	8
12. AANPASSING VAN DE OVEREENKOMST OF VAN DE PREMIE.....	9
13. KLACHTEN .....	9
14. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER.....	10
15. TOEPASSELIJKE WET .....	13



## 1. DEFINITIES

**Verzekerde:** de natuurlijke persoon die de Overeenkomst voor het Verzekerde Gebouw heeft ondertekend en/of de persoon die in het Verzekerde Gebouw woont.

**Verzekerd Gebouw:** het in de bijzondere voorwaarden aangewezen gebouw bestemd voor privegebruik (woonst) of vrijetijdsbesteding en mogelijk gedeeltelijk voor professioneel gebruik of de uitoefening van een vrij beroep (andere dan apotheek). Evenals het hoofdgebouw volledig gebruikt als kantoor (voor administratieve activiteiten zonder productie of opslag) of praktijk voor de uitoefening van een vrij beroep (andere dan apotheek).

**Dringend of Dringendheid:** een situatie waarbij plotselinge en onvoorziene schade (i) het verzekerde Gebouw gevaarlijk of onveilig maakt, (ii) een risico op verdere beschadiging van het verzekerde Gebouw en/of van de onroerende goederen die er deel van uitmaken met zich meebrengt, en/of (iii) het verzekerde Gebouw onbewoonbaar maakt;

**Hersteller:** de dienstverlener die de bijstandsprestatie zal uitvoeren en die door AXA PARTNERS wordt aangeduid;

**INTER PARTNER ASSISTANCE NV**, lid van de groep AXA PARTNERS, met maatschappelijke zetel te 1050 Brussel, Louizalaan 166, verzekeringsmaatschappij erkend door de NBB onder het nummer 0487, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0415.591.055, RPR Brussel, ING 310-0727000-71, Code IBAN: BE49 3100 7270 0071, Code Bic: BBRUBEBB, hierna: "AXA PARTNERS";

**Tussenpersoon:** COFIDIS S.A. - een naamloze vennootschap naar Belgisch recht gevestigd te B-7501 Orcq, Chaussée de Lille, 422A, optredend als verzekeringsagent en geregistreerd bij de FSMA onder nummer 043235A

**Overeenkomst:** de Verzekeringsovereenkomst tussen AXA PARTNERS en de Verzekerde, die bestaat uit deze algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden van AXA PARTNERS;

**Onbewoonbaarheid van het verzekerde Gebouw:** De onbewoonbaarheid veronderstelt het overkomen van een schadegeval, zodanig dat bepaalde leefruimten (zoals keuken, slaapkamers en badkamer) onbruikbaar zijn geworden. We beschouwen een Gebouw als onbewoonbaar vanaf het ogenblik dat, in het beschadigde Gebouw geen noodzakelijke leefruimten (woonkamer, slaapkamer, badkamer, keuken) meer voor handen zijn die kunnen aangewend worden voor hetzelfde gebruik als dat van de beschadigde lokalen;

**Vaste Installatie:** een installatie die onroerend is door haar bestemming (bijvoorbeeld centrale verwarming, boiler, vaste radiatoren), met uitsluiting van huishoudapparaten (bijvoorbeeld koelkast, diepvries, oven, dampkap, fornuis, kookplaat), airconditioning, ventilatietoestellen, waterverzachters, mobiele radiatoren, alarminstallaties en domotica;

**Ernstig en plots comfortverlies:** alle situaties die leiden tot een plots en ernstig verlies aan basiscomfort bij de verzekerde. Hieronder wordt verstaan het plotse ontbreken van: stromend water in heel het Gebouw of een onderdeel ervan, wind- of waterdichtheid van het huis, geen warm water in de badkamer, geen aangename binnentemperatuur (richtlijn: minimum tussen 18° - 24°C), geen lichtvoorziening in één of meerdere onderdelen van het huis, geen elektriciteitsvoorziening in het Gebouw of een onderdeel ervan indien dit niet te wijten is aan een algemene panne, geen elektriciteitsvoorziening van koelkast en diepvriezer of andere toestellen



die instaan voor de bewaring van levensmiddelen, een sanitaire verstopping indien deze niet te wijten is aan een overvolle sceptische put.

## 2. DOEL EN OMVANG VAN DE VERZEKERINGSOVEREENKOMST

AXA PARTNERS komt tussen in de kosten bij Dringende omstandigheden in geval van plots en ernstig comfortverlies of om schade aan derden te voorkomen of te beperken of om een Dringende en voorlopige herstelling uit te voeren aan het verzekerde Gebouw of een Vaste Installatie op voorwaarde dat

- (i) dit technisch mogelijk is,
- (ii) de klimatologische omstandigheden dit toelaten en
- (iii) de Verzekerde toegang verschaft tot het verzekerde Gebouw.

AXA PARTNERS stuurt dan een Hersteller naar het verzekerde Gebouw. Deze is zo snel als mogelijk en uiterlijk binnen de 24 uur na de oproep zoals voorzien in artikel 6 of volgens de afspraak met de Verzekerde.

Per tussenkomst aan het verzekerde Gebouw bedraagt het gedekte bedrag maximaal 400 EUR of 500 EUR, volgens de gekozen formule door de verzekerde en vermeld op zijn aansluitingsformulier, en omvat (i) transport, (ii) uurloon, (iii) wisselstukken voor een totaal van 50,00 EUR of 150,00 EUR en (iv) de BTW die door de Hersteller worden aangerekend.

AXA PARTNERS betaalt het bedrag van de tussenkomst rechtstreeks aan de Hersteller. De Verzekerde hoeft dit bedrag niet voor te schieten. De bedragen die de hersteller aanrekent en die hoger zijn dan het interventieplafond volgens de formule gekozen door de verzekerde en gespecificeerd op zijn aansluitingsformulier (400.00 EUR of 500.00 EUR), dienen door de Verzekerde zelf te worden betaald aan de hersteller.

De verzekeringnemer moet aan de hersteller de totale kosten van reserveonderdelen van meer dan EUR 50,00 of EUR 150 betalen, afhankelijk van de door de verzekerde gekozen formule en vermeld op zijn aansluitingsformulier, zelfs als de interventie onder het plafond van de gekozen formule ligt.

## 3. TERRITORIALITEIT

De bijstandsdienst wordt geleverd aan een verzekerd Gebouw in België.

## 4. VOORWAARDEN BIJ DE TOEKENNING VAN DE BIJSTANDSPRESTATIES

De Verzekerde moet AXA PARTNERS op het ogenblik dat de feiten zich voordoen op de hoogte brengen. Hiertoe dient de Verzekerde het telefoonnummer +32 2 550 48 48. Dit telefoonnummer is bereikbaar 24 u/24 u, 7 dagen/7 dagen. Een tussenkomst die niet werd aangevraagd op het ogenblik van de schadeveroorzakende feiten of die zonder akkoord van AXA PARTNERS georganiseerd werd, valt niet onder de waarborg.

## 5. VERPLICHTINGEN VAN DE VERZEKERDE

Bij een schadegeval moet de verzekerde:



- 1) Het schadegeval zo snel mogelijk melden en in elk geval binnen de 7 dagen volgend op de datum van het schadegeval. De aangifte dient telefonisch te gebeuren.
- 2) Een kopie van de aankoopfactuur, verkoopbon of kassaticket bezorgen.
- 3) De instructies van AXA PARTNERS volgen en deze alle redelijke informatie en/of documenten bezorgen die deze nodig of nuttig acht.
- 4) Alle redelijke maatregelen treffen om de gevolgen van het schadegeval te beperken.

Wanneer de verzekerde de verplichtingen van dit artikel niet naleeft en dit een nadeel voor AXA PARTNERS met zich meebrengt, kan deze laatste zijn prestaties beëindigen of beperken en, in voorkomend geval, eisen dat de verzekerde de onterecht betaalde schadevergoedingen terugbetaalt. AXA PARTNERS kan weigeren om de garanties te verlenen wanneer de verzekerde met frauduleuze bedoelingen de voornoemde verplichtingen niet nageleefd heeft.

## 6. GEWAARBORGDE BIJSTANDSPRESTATIES

### Dringende depannage

De tussenkomst bestaat uit het sturen bij Dringende omstandigheden van een hersteller om een ernstig en plots comfortverlies te verhelpen of de toestand van het verzekerde Gebouw te stabiliseren of om een depannage uit te voeren aan een defecte of beschadigde vaste Installatie in het verzekerde Gebouw. De tussenkomst bestaat niet uit het uitvoeren van definitieve herstellingen of onderhoudswerken aan het verzekerde Gebouw of aan de Vaste Installatie in het verzekerde Gebouw.

De tussenkomst zal enkel uitgevoerd worden door een Hersteller als de situatie voldoende veilig is en het technisch mogelijk is om te stabiliseren of te depanneren.

Het is de Hersteller die beslist over de te nemen maatregelen in functie van de klimatologische omstandigheden, de technologische mogelijkheden en de beschikbare wisselstukken en materialen, en dit binnen de grenzen van deze overeenkomstvoorwaarden.

### Indien een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen de 24 uur

Bij een **defect aan de elektrische installatie** na de meter die het Gebouw onbewoonbaar maakt en een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen de 24 uur zal AXA PARTNERS alles in het werk stellen om de verzekerde te helpen met:

- stroomgenerator te beschikking stellen voor max duur 5 dagen
- of logies te verschaffen in een hotel met een max duur van 2 nachten een max van 200 euro voor alle bewoners
- Tussenkomen in de schade aan levensmiddelen in de koelkast of diepvries voor max 125 euro

Indien het Gebouw een **defecte centrale verwarming** heeft, het Gebouw daardoor onbewoonbaar is en een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen de 24u:

- Vervangende warmtebron voor max 5 dagen
- Of logies te verschaffen in een hotel met een max duur van 2 nachten een max van 200 euro voor alle bewoners

Indien het Gebouw een **defecte waterverwarmingsinstallatie** heeft, het Gebouw daardoor onbewoonbaar is en een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen de 24u:

- logies te verschaffen in een hotel met een max duur van 2 nachten een max van 200 euro voor alle bewoners

### Gebouw onbewoonbaar of zware schade aan de Gebouw in België



Indien het Gebouw beschadigd en onbewoonbaar is ten gevolge van brand, explosie, implosie, waterschade, diefstal, poging tot diefstal, homejacking, vandalisme of glasbreuk, organiseert AXA PARTNERS volgende diensten:

- De reservering van de hotelkamer voor twee overnachtingen in een hotel, met een maximale tussenkomst van 200 EUR voor alle bewoners van het beschadigde Gebouw. AXA PARTNERS belast zich eveneens met het transport van de Verzekerde indien die niet in staat zou zijn zich met eigen middelen te verplaatsen van het beschadigde Gebouw naar het hotel.
- De oppas van de kinderen van de Verzekerde van minder dan 18 jaar die gedomicilieerd zijn in het onbewoonbare Gebouw, tot maximum 150 EUR
- Het onderbrengen van huisdieren die toebehoren aan de Verzekerde en die verblijven in het onbewoonbaar verklaarde Gebouw, tot maximum 125 EUR
- de bewakingskosten indien de onbewoonbare woonplaats in België bewaakt moet worden om de ter plaatse gebleven goederen tegen diefstal te beschermen voor maximum 48 uur
- Het overbrengen van de inboedel naar een opslagplaats in België, AXA PARTNERS zorgt voor een bedrijfsvoertuig, type rijbewijs B, en neemt de transportkosten op zich teneinde het de Verzekerde mogelijk te maken de in het onbewoonbare Gebouw achtergebleven voorwerpen over te brengen naar een opslagplaats in België. De kosten hiervoor blijven beperkt tot 250 EUR.
- De verhuiskosten tot maximaal 250 EUR, indien het Gebouw in België na een schadegeval niet binnen 30 dagen bewoonbaar is. In overleg met de Verzekerde zorgt AXA PARTNERS voor het verhuizen van de meubelen naar de nieuwe verblijfplaats in België. Alles moet echter verhuisd worden binnen 60 dagen nadat het schadegeval zich heeft voorgedaan.
- Indien de Verzekerde moet terugkeren naar het onbewoonbare Gebouw in België op het ogenblik van het optreden van de schade en indien zijn aanwezigheid onontbeerlijk blijkt, stelt AXA PARTNERS hem één eerste klasse treinbiljet of één vliegtuigbiljet (economy class) ter beschikking, van de plaats waar hij verblijft naar het in België gelegen Gebouw die het voorwerp van een schadegeval heeft uitgemaakt, en neemt de kosten hiervan ten laste.  
AXA PARTNERS behoudt zich het recht voor de niet-gebruikte reisbiljetten terug te vorderen.
- AXA ASSISTANCE zal de Verzekerde een bewijs van schadeaangifte aan de brandverzekeraar of bij diefstal bewijs van aangifte aan politie opvragen.

Alle bovenstaande bedragen zijn inclusief BTW.

## 7. UITSLUITINGEN

AXA PARTNERS komt niet tussen voor:

- de kosten die gemaakt werden door de Verzekerde voor interventies die niet door een Hersteller werden uitgevoerd;
- de verplaatsingskosten van de Hersteller indien het Verzekerde Gebouw niet toegankelijk is op het afgesproken tijdstip; deze kosten zullen door AXA PARTNERS doorgefactureerd worden aan de Verzekerde;
- de kosten ten gevolge van normale ouderdomsverschijnselen, slijtage of verwerking;
- de normaal voorzienbare schadelijke gevolgen van een daad of een nalaten door de bewoner van het Verzekerde Gebouw en diens opzettelijke fout;



- de kosten indien een duidelijk gebrek aan onderhoud van de Vaste Installatie of het Verzekerde Gebouw blijkt;
- de kosten bij een probleem dat gekend was voor het afsluiten van de Overeenkomst;
- de kosten van decoratieve aard;
- de kosten aan een Vaste Installatie indien de Hersteller van mening is dat de interventie de waarde ervan overschrijdt, zonder afbreuk te doen aan het recht op tussenkomst om de Dringende situatie te stabiliseren;
- de kosten, indien aan het Verzekerde Gebouw wijzigingen werden aangebracht waardoor de vaststelling van de oorzaken of de raming van de interventie moeilijk of onmogelijk gemaakt wordt;
- de gebeurtenissen voortspruitend uit een oorlog, een algemene mobilisatie, een opeising van mensen of materiaal door de overheid, terrorisme of sabotage, of sociale conflicten;
- de gevolgen van een aardbeving, een grondverschuiving, een overstroming of van elke andere natuurramp;
- de gewaarborgde prestaties die niet kunnen verleend worden door overmacht of een beslissing van overheidswege;
- de onderbreking of de uitschakeling van de gas-, elektriciteits- of watervoorziening te wijten aan het distributienet;
- de schade die rechtstreeks of onrechtstreeks wordt veroorzaakt door vervuiling;
- de schade die rechtstreeks of onrechtstreeks wordt veroorzaakt door of bestaat uit de verkeerde werking of een panne van een elektronisch circuit, een geïntegreerde schakeling, een microchip, een microprocessor, hardware, software, een computer, een telecommunicatietoestel of een soortgelijk systeem;
- alle kosten waarvan niet uitdrukkelijk in de Overeenkomst is voorzien dat zij ten laste worden genomen.

Indien bij een Verzekerd Gebouw na een Dringende interventie onder de Overeenkomst geen definitieve herstelling is doorgevoerd, kan AXA PARTNERS een tweede tussenkomst voor dezelfde situatie weigeren.

De Verzekerde moet AXA PARTNERS op de hoogte brengen binnen de 24 uur nadat hij zelf kennis heeft genomen van het schadegeval zodat de bijstand kan worden georganiseerd. Hiertoe dient de Verzekerde het telefoonnummer +32 2 550 48 48 te bellen. Dit telefoonnummer van is bereikbaar 24 u/24 u, 7 dagen/7 dagen.

Tussenkomsten die niet werden aangevraagd binnen de juiste termijn of tussenkomsten die zonder akkoord van AXA PARTNERS georganiseerd werden, vallen niet onder de waarborg.

## 8. OVERMAGHT

Wij zijn niet aansprakelijk voor enige vertraging bij de uitvoering van onze verplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien of voor het niet nakomen van de verplichtingen op voorwaarde dat deze vertraging en/of niet-uitvoering te wijten is aan een externe oorzaak, dat men redelijkerwijs niet kan controleren.

## 9. AANVANG EN DUURTIJD

De dekking gaat in na ondertekening van het contract, op voorwaarde dat de eerste premie betaald werd en de wachttijd verstreken is.

De Overeenkomst wordt afgesloten voor een periode die eindigt één jaar nadat de Verzekerde de (eerste) premie betaalde.



Een wachttijd van dertig dagen is van toepassing vanaf de ingangsdatum van de garantie voor gerelateerde claims:

- lekken en afvoer
- centrale verwarming
- aan het dak
- bij het openen van het huis (deur, raam, slot)

Als zich tijdens deze periode een dergelijk schadeval voordoet, is noch het ontstaan van deze gebeurtenis, noch de gevolgen ervan voor rekening van de verzekeraar.

Het contract wordt afgesloten voor een eerste periode van een jaar na de ingangsdatum. Het wordt stilzwijgend verlengd, aan het einde van elk verzekeringsjaar, voor een nieuwe periode van één jaar. De partijen kunnen zich echter tegen deze verlenging verzetten bij een aangetekende brief drie maanden vóór het verstrijken van de lopende periode

Deze opzeg kan door de Verzekerde enkel geldig gebeuren door de aangetekende brief te richten aan Assudis, Slegeckxlaan1 te 1030 Brussel.

Verhuis: In het geval dat de Verzekerde verhuist dan dient de Verzekerde de verzekeraar op de hoogte te brengen van het adres van het nieuwe Verzekerde Gebouw.

## 10. BETALING VAN DE PREMIE

De premie, vermeerderd met taksen en bijdragen, moet, behoudens andersluidende bepaling, vooraf betaald worden op verzoek van AXA PARTNERS of op verzoek van de verzekeringsbemiddelaar.

De dekking is slechts verworven na betaling van de eerste premie.

Indien de premie niet betaald is op de vervaldag, kan AXA PARTNERS de waarborg schorsen of het contract opzeggen op voorwaarde dat de verzekeringnemer in gebreke werd gesteld per aangetekend schrijven bij de post.

De schorsing van de waarborg of de opzegging van het contract treedt in werking na het verstrijken van de periode vermeld in de gebrekestelling (vijftien dagen te rekenen vanaf de dag volgend op de datum van neerlegging van de aangetekende brief bij de post, tenzij anders vermeld in het aangetekend schrijven).

Indien de waarborg wordt geschorst, wordt deze pas opnieuw van kracht op de dag volgend op de dag van betaling van de premie, desgevallend vermeerderd met vervallen interesten.

## 11. VROEGTIJDIGE BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

AXA PARTNERS kan de Overeenkomst vroegtijdig beëindigen:

(a) na iedere aangifte van een schadegeval. Deze beëindiging dient ten laatste één maand na betaling van de tussenkomst of na kennisgeving van de weigering van tussenkomst, per





aangetekende brief aan de Verzekerde gegeven te worden. In dit geval wordt de opzegging van kracht drie maanden na de kennisgeving ervan. Wanneer de Verzekerde fraude pleegt, wordt de opzegging van kracht één maand na de kennisgeving ervan.

(b) bij niet of niet-tijdige betaling van de premie door de Verzekerde. De Overeenkomst eindigt dan 30 dagen na de kennisgeving van het aangetekend schrijven waarmee AXA PARTNERS de beëindiging meedeelt aan de Verzekerde. Deze termijn bedraagt vijftien dagen, tenzij de ingebrekestelling een andere periode vermeldt

De Verzekerde kan de Overeenkomst vroegtijdig beëindigen:

(a) na iedere aangifte van een schadegeval. Deze beëindiging dient ten laatste één maand na betaling van de tussenkomst of na kennisgeving van de weigering van tussenkomst, per aangetekende brief aan AXA PARTNERS gegeven te worden. In dit geval wordt de opzegging van kracht drie maanden na de kennisgeving ervan.

(b) binnen de 15 dagen na het afsluiten van de Polis. De Polis eindigt met onmiddellijk ingang op het ogenblik van de schriftelijke kennisgeving door de Polishouder.

Indien het een verzekeringscontract is dat onderschreven werd via een vooraf ondertekent polis of een verzekeringsaanvraag, is de periode van veertien dagen te tellen vanaf ontvangst van de vooraf ondertekende polis of verzekeringsaanvraag.

Indien het over een online contract gaat, heeft de Verzekerde een termijn van veertien om de verzekeringsovereenkomst op te zetten, zonder boete en zonder motiveringsplicht.

De periode waarin het recht op annulering kan worden uitgeoefend begint te lopen:

- Vanaf de dag van het onderschrijven van het verzekeringscontract
- Vanaf de dag waarop de verzekeringnemer de contractuele voorwaarden en alle andere aanvullende informatie ontvangt, en indien deze dag later is dan die bedoeld onder het eerste streepje.

De beëindiging wordt van kracht op het ogenblik van de kennisgeving.

## 12. AANPASSING VAN DE OVEREENKOMST OF VAN DE PREMIE

Wanneer AXA PARTNERS de verzekeringsvoorwaarden of het tarief wijzigt, wijzigt zij het contract op de volgende jaarvervaldag.

AXA PARTNERS stelt de verzekeringnemer in kennis van deze wijziging minstens vier maanden voor deze vervaldag zodat hij over een termijn van één maand kan beschikken om de wijziging eventueel te weigeren en op basis hiervan het contract op te zeggen, mits een vooropzeg van drie maanden. Indien de verzekeringnemer opteert voor de opzegging, treedt deze in werking op de vervaldag van het contract.

AXA PARTNERS behoudt zich evenwel eveneens het recht voor de tariefwijziging later kenbaar te maken, maar in dit geval heeft de verzekeringnemer het recht zijn contract binnen een termijn van drie maanden op te zeggen te rekenen vanaf de dag van voornoemde kennisgeving.

## 13. KLACHTEN

In geval van klacht met betrekking tot de verzekeringsprestaties, kan de verzekerde zich richten tot de Kwaliteitsdienst van AXA PARTNERS:



Via e-mail: customer.care.bnl@axa-assistance.com  
Via briefwisseling: AXA PARTNERS  
Customer Care  
Louizalaan 166 bus 1  
1050 Brussel

De klacht zal zo snel mogelijk worden onderzocht door de Kwaliteitsdienst van AXA PARTNERS en dit binnen de volgende termijnen:

- Binnen de 3 werkdagen volgt een ontvangstmelding van de klacht met een korte uitleg over het verdere verloop van de procedure, tenzij een antwoord ten gronde binnen de week wordt gegeven;
- Binnen de 5 dagen wordt er definitief antwoord verstuurd aan de verzekerde, met uitzondering voor complexe klachten, deze worden binnen de maand afgehandeld.
- Indien dit niet mogelijk is, wordt het probleem minstens geanalyseerd en de niet-naleving van deze termijn wordt gemotiveerd, met een indicatie, binnen de maand, van de termijn waarbinnen een definitief antwoord mag worden verwacht.

De verzekerde kan zich eventueel richten tot de Ombudsman van de Verzekeringen, (via gewone brief: Square de Meeûs 35, 1000 Brussel, via telefoon: 02 / 547 58 71; via fax: 02 / 547 59 75, via mail: info@ombudsman.as), zonder dat dit afbreuk doet aan de mogelijkheid van de verzekeringnemer om een gerechtelijke procedure in te stellen. De Ombudsman van de Verzekeringen en haar team onderzoeken verzekeringsgeschillen tussen de consument en de verzekeraar of de verzekeringstussenpersoon.

#### 14. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

##### Verantwoordelijke voor de verwerking

Inter Partner Assistance nv, met maatschappelijke zetel te Louizalaan, 166, 1050 Brussel, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0415.591.055 (hierna 'Inter Partner Assistance' genoemd).

##### Functionaris voor de gegevensbescherming

De functionaris voor de gegevensbescherming van Inter Partner Assistance

##### Doeleinden van de gegevensverwerking en bestemmingen van de gegevens

De persoonsgegevens die door de betrokkene zelf worden meegedeeld of die op legitieme wijze door Inter Partner Assistance worden ontvangen van ondernemingen van de Groep AXA, van ondernemingen die in relatie staan met deze ondernemingen, van de werkgever van de betrokkene of van derden, mogen door Inter Partner Assistance verwerkt worden voor de volgende doeleinden:

- het beheer van het personenbestand
- het beheer van de verzekeringsovereenkomst
- de dienstverlening aan de klanten
- het beheer van de relatie tussen Inter Partner Assistance en de verzekeringstussenpersoon
- 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 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). Deze gegevens mogen ook meegedeeld worden aan de controle instanties, aan de bevoegde overheidsdiensten en aan elk ander overheids- of privéorganisme waarmee Inter Partner Assistance persoonsgegevens kan uitwisselen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

#### Gegevensverwerking met het oog op direct marketing

De persoonsgegevens, meegedeeld door de betrokkene zelf of rechtmatig ontvangen door Inter Partner Assistance

mogen meegedeeld worden aan andere ondernemingen van de AXA Groep en aan ondernemingen die in verbinding staan met Inter Partner Assistance en/of aan de verzekeringstussenpersoon met het oog op hun eigen direct marketing 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.

Om een optimale service te verlenen in verband met direct marketing, kunnen deze persoonsgegevens worden meegedeeld aan ondernemingen en/of aan personen in hun hoedanigheid van onderaannemers of dienstverleners ten gunste van Inter Partner Assistance, andere ondernemingen van de AXA Groep en/of de verzekeringstussenpersoon.

Deze verwerkingen zijn noodzakelijk voor de behartiging van gerechtvaardigde belangen van Inter Partner Assistance bestaande uit de ontwikkeling van haar economische activiteit. In voorkomend geval kunnen deze verwerkingen gebaseerd zijn op de toestemming van de betrokkene.

#### 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 Inter Partner Assistance zich aan de wettelijke en reglementaire bepalingen die van kracht zijn voor dergelijke overdrachten. Inter Partner Assistance 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 ook de bindende ondernemingsregels voor de AXA Groep in geval van overdrachten binnen de groep (B.S. 6/10/2014, p. 78547).

De betrokkene kan van de door Inter Partner Assistance getroffen maatregelen om persoonsgegevens te mogen overdragen buiten de Europese Unie een kopie verkrijgen door zijn aanvraag te sturen naar Inter Partner Assistance op het hierna vermelde adres ('Contact opnemen met Inter Partner Assistance').

#### Gegevensbewaring

Inter Partner Assistance 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.

Inter Partner Assistance bewaart de persoonsgegevens met betrekking tot geweigerde offertes of offertes waaraan Inter Partner Assistance geen gevolg heeft gegeven tot vijf jaar na de uitgifte van de offerte of de weigering om een contract af te sluiten.



### Noodzaak om persoonsgegevens mee te delen

De persoonsgegevens met betrekking tot de betrokkene die Inter Partner Assistance 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.

### Vertrouwelijkheid

Inter Partner Assistance 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 wissing van deze gegevens.

Inter Partner Assistance 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.

### Rechten van de betrokkene

De betrokkene heeft het recht:

- om van Inter Partner Assistance 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 Inter Partner Assistance. De verantwoordelijke voor de verwerking verwerkt dan de persoonsgegevens niet langer, tenzij hij aantoont 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 persoon het recht op een menselijke tussenkomst van Inter Partner Assistance, om zijn standpunt te uiten en om de beslissing van Inter Partner Assistance te betwisten;
- om zijn persoonsgegevens die hij aan Inter Partner Assistance 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 gebeurden vóór de intrekking ervan, als de verwerking van zijn persoonsgegevens gebaseerd is op zijn toestemming;

### Contact opnemen met Inter Partner Assistance

De betrokkene die zijn rechten wil uitoefenen, kan Inter Partner Assistance contacteren op de volgende adressen, vergezeld van een recto/verso fotokopie van zijn identiteitskaart:



- per post: Inter Partner Assistance - Data Protection Officer, Louizalaan 166, 1050 Brussel
- via e-mail: [dpo.BNL@axa-assistance.com](mailto:dpo.BNL@axa-assistance.com)

Inter Partner Assistance 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 zijn aanvragen.

#### Klacht indienen

Als de betrokkene meent dat Inter Partner Assistance de reglementering ter zake niet naleeft, wordt hij verzocht eerst contact op te nemen met Inter Partner Assistance.

De betrokkene 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](mailto:commission@privacycommission.be)

De betrokkene kan ook klacht indienen bij de rechtbank van eerste aanleg van zijn woonplaats.

#### **15. TOEPASSELIJKE WET**

Deze Overeenkomst wordt beheerst door de Wet Landverzekeringsovereenkomst van 04 april 2014.



Hieronder volgt een lijst van **voorbeelden** van prestaties die geleverd kunnen worden naar aanleiding van dringende omstandigheden in geval van plots en ernstig comfortverlies of om schade aan derden te voorkomen:

Voorbeeld van situatie	Wat doet Emergency @ Home voor u?	Wat is uitgesloten?
<b>Dak</b>		
lekkend dak/afgevalen dakpannen	plaatsen van een zeil of terugplaatsen beschikbare (reserve) dakpannen lokale herstelling van roofing perforatie	nieuwe dakpannen leggen
lekkende dakkapel	plaatsen van een zeil eventueel lokale herstelling zinkwerk	definitief herstellen van zink en loodwerk
<b>Waterafvoer</b>		
losgekomen regenpijp	terugplaatsen regenpijp afleiden water via tijdelijke afvoerpijp	plaatsen nieuwe regenpijp
verstopte dakgoot	ontstoppen dakgoot (indien deze goed is onderhouden)	
<b>Verwarming</b>		
storing aan CV (waardoor er geen aangename binnentemperatuur, richtlijn: 18°-24°C, kan gegarandeerd worden)	vaststellen van de oorzaak en bepalen van de herstellingsmethode	
	heropstarten van CV indien mogelijk	definitieve herstelling
	vervangen kleine wisselstukken indien beschikbaar (voor maximum van 50,00 EUR)	vervangen van grote niet onmiddellijk beschikbare wisselstukken
lekkende centrale verwarmingsleiding	aflaten van water dichtdraaien van kraan tijdelijk dichten lek	
storing aan de boilers en de warmwatersystemen (waardoor er geen warm water beschikbaar is in de badkamer)	vaststellen van de oorzaak en bepalen van de herstellingsmethode	
	heropstarten van boiler indien mogelijk	
	vervangen kleine wisselstukken indien beschikbaar (voor maximum van 50,00 EUR)	vervangen van wisselstukken die niet onmiddellijk ter plaatse beschikbaar zijn
	dichtdraaien van een kraan	
<b>Water</b>		
geen stromend water meer na de teller	herstellen van de watertoevoer	
gekkende (zichtbare) waterleiding	plaatsen van tijdelijke dichting vervangen van een dichtingsring	lekdetectie op een verborgen waterleiding. Bij een verborgen waterlek kan men enkel de kraan toedraaien
lekkende kraan (indien er blijvende schade)	plaatsen van tijdelijke dichting	lekken die geen blijvende schade veroorzaken (doordat het water wordt opgevangen in bv een



dreigt)		gootsteen, of bv een toilet dat blijft lopen) kan men enkel de kraan toedraaien
	vervangen van een dichtingsring	
<b>Gas</b>		
lekkende gasleiding (=gevaarlijke noodsituatie)	bijstand bij het contacteren van de netwerkbeheerder.	onze hersteller kan niet ter plaatse tussenkomen. Deze gevaarlijke situatie genoodzaakt steeds de tussenkomst van uw netwerkbeheerder
	adviesverlening om uw veiligheid te garanderen	
<b>Elektriciteit &amp; verlichting</b>		
elektrische storing na de teller (geen verlichting in één of meerdere onderdelen van de Gebouw)	vaststellen van de oorzaak van de storing	lamp of stopcontact in één kamer
	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	lamp vervangen
	koelkast of diepvriezer op een ander stopcontact aansluiten	toestel zelf herstellen of vervangen
<b>Varia</b>		
blikseminslag	zeil over dak plaatsen	vervangen elektrische leiding
	zeil over schouw plaatsen	
	noodaftakking aan de teller maken	
	reinigingswerken	
brand en roetschade		u richt zich best tot uw brandverzekering
verstopte sanitair	ontstoppen	ledigen van septische put
Gebouw of delen ervan zijn niet meer toegankelijk	dichttimmeren van raam of deur	
	neerlaten van rolluiken	
	plaatsen van nieuw(e) sloten (indien beschikbaar)	
	openen van deur door slotenmaker	
glasschade	dichttimmeren van raam of deur	
	neerlaten van rolluiken	