

# CONDITIONS GENERALES GARANTIE CHAUDIERE

Version 08.03.2024

## 1. DEFINITIONS

**Sinistre assuré** : une erreur de fonctionnement inattendue de l'installation de chauffage, provenant d'un phénomène aléatoire dans l'installation de chauffage, qui provoque l'arrêt ou le dysfonctionnement de l'installation de chauffage

**Réparateur** : le prestataire de service certifié qui effectuera la Réparation et qui est désigné par AXA Assistance;

**AXA Assistance** : Inter Partner Assistance SA, membre du groupe AXA Assistance, assureur, agréé par la BNB et la FSMA sous le numéro 0487, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Belgique, Bd du Régent 7, numéro d'entreprise 0415.591.055, RPM Bruxelles;

**Luminus** : Luminus SA, agent d'assurances, agréé par la FSMA sous le numéro 100309 A, dont le siège social est établi à 1210 Bruxelles, Avenue du Roi Albert II 7 numéro d'entreprise 0471.811.661;

**Garantie Chaudière de Luminus** : le concept et l'organisation des services visant la réparation des pannes à l'Installation de chauffage par des Réparateurs et auxquels AXA Assistance s'engage;

**Contrat** : le Contrat entre AXA Assistance et le Preneur d'assurance, constitué par les présentes conditions générales et par les conditions particulières d'AXA Assistance;

**Preneur d'assurance** : la personne physique ou morale qui a signé le Contrat;

**Habitation assurée** : la résidence spécifique mentionnée dans les conditions particulières, destinée à un usage privé, récréatif et/ou professionnel. En cas d'un appartement ou d'un studio, seule l'unité d'habitation spécifique mentionnée dans les conditions particulières est couverte.

**Réparation** : réparation visant à remettre l'Installation de chauffage en état de marche suivant les conditions définies dans ce Contrat;

**Installation de chauffage** : seules les installations de chauffage dans l'Habitation assurée composées d'un chauffage central au gaz ou au mazout entrent en ligne de compte (les chauffe-eau solaires, les pompes à chaleur, le chauffage électrique, le chauffage urbain sont exclus) pour autant qu'il soit satisfait aux conditions énumérées ci-dessous. L'installation intérieure fixe de chauffage entre également en ligne de compte, à savoir, exclusivement : le chauffe-eau pour la production d'eau chaude, le vase d'expansion, la vanne de trop-plein, le robinet de remplissage, la(les) vanne(s) thermostatique(s), le thermostat, le raccordement à l'eau froide et à l'eau chaude, y compris la combinaison d'entrée, les raccordements cc, la soupape, le distributeur, le manomètre pour autant que ces éléments soient présents et qu'ils fassent partie du système de chauffage central. L'Installation de chauffage doit remplir les conditions suivantes :

- une puissance d'au maximum 70 kW;
- les pièces de l'Installation de chauffage doivent pouvoir être livrées dans des conditions normales et dans un délai raisonnable;
- l'Installation doit faire l'objet d'un entretien régulier et être en bon état;
- l'Installation doit être homologuée pour une utilisation sur le marché belge;
- l'installation doit avoir été réalisée conformément à la réglementation en vigueur.

## 2. OBJET ET IMPORTANCE DU CONTRAT D'ASSURANCE

Le présent Contrat est un Contrat visant à couvrir les sinistres assurés, tels que décrits au présent article 2.

AXA Assistance intervient dans les frais si une Réparation doit être effectuée à l'Installation de chauffage à la suite d'un dérangement à condition que (i) la réparation soit techniquement possible, (ii) les conditions climatiques le permettent et (iii) le Preneur d'assurance ait accès à l'Habitation assurée et à l'Installation de chauffage, (iv) l'entretien régulier a été effectué et pour un certificat d'entretien peut être présenté. AXA Assistance envoie alors un Réparateur à l'Habitation assurée. Celui-ci se rend sur les lieux dès que possible et au plus tard dans les 24 heures qui suivent l'appel (sauf les dimanches et jours fériés, où aucune n'intervention n'a lieu) comme prévu à l'article 5 ou comme convenu avec le Preneur d'assurance.

L'intervention d'AXA Assistance se limite à un maximum de 500,00 EUR par Réparation dans l'Habitation assurée. Cette intervention d'au maximum 500,00 EUR comprend (i) le transport, (ii) la main-d'œuvre, (iii) les pièces de rechange jusqu'à concurrence de 250,00 EUR et (iv) la TVA facturée par le Réparateur. Cette intervention comprend également le second déplacement si le technicien ne dispose pas des pièces de rechange éventuelles lors de la première visite. La couverture pour la combinaison du premier et du second déplacement sera limitée à 500,00 EUR.

Le Preneur d'assurance a droit à 2 interventions par an.

AXA Assistance règle le montant de l'intervention directement au Réparateur. Le Preneur d'assurance ne doit pas avancer cette somme. Le Preneur d'assurance doit payer lui-même au Réparateur les montants supérieurs à 500,00 EUR, facturés par ce dernier. Le Preneur d'assurance doit payer au Réparateur le coût total des pièces de rechange excédant 250,00 EUR, même si le coût de l'intervention est inférieur à 500,00 EUR.

Les pièces de rechange ne seront utilisées que si elles sont nécessaires à la réparation d'une Installation de chauffage défectueuse. Le remplacement préventif des pièces est entièrement à la charge de l'assuré (tant les heures que les pièces de rechange).

Les Réparations effectuées sont couvertes par une garantie de 30 jours. Cette garantie s'applique uniquement à la Réparation du sinistre original effectuée et ne peut être invoquée pour de nouveaux sinistres.

Si vous avez reçu des pièces de rechange ou d'autres biens, ceux-ci sont garantis conformément à la garantie légale de conformité.

## 3. TERRITORIALITE

La Réparation est effectuée uniquement dans une Habitation assurée située en Belgique.

## 4. PRIME & NON-PAIEMENT DE LA PRIME

Vous avez le choix entre un paiement mensuel ou un paiement annuel par domiciliation. Luminus facturera la prime au Preneur d'assurance au nom et pour le compte d'AXA Assistance. Si la prime n'est pas payée à l'échéance, AXA Assistance ou Luminus peuvent résilier le Contrat à condition que le Preneur d'assurance ait été mis en demeure, soit par exploit d'huissier, soit par lettre recommandée. La résiliation prend cours à l'expiration d'un délai de quinze jours à compter du lendemain de la signification ou de l'envoi du courrier recommandé.

## 5. CONDITIONS D'ATTRIBUTION DE LA REPARATION

La Réparation n'est effectuée qu'après le paiement de la première prime.

Le Preneur d'assurance doit avertir AXA Assistance dès que les faits se produisent. Pour ce faire, le Preneur d'assurance doit appeler le numéro 0800 80808. Ce numéro de téléphone est accessible 24h/24, 7 jours/7.

Si une intervention n'est pas sollicitée au moment des faits ayant donné lieu au Sinistre assuré ou si elle a été organisée sans l'accord d'AXA

Assistance, elle ne sera pas couverte par la garantie.

## 6. CONDITIONS DES REPARATIONS

La Réparation sera uniquement effectuée par un Réparateur si la situation est suffisamment sûre et s'il est techniquement possible de réparer. C'est le Réparateur qui décide des mesures à prendre en fonction des conditions climatiques, des possibilités technologiques et des pièces de rechange et matériaux disponibles, et ce, dans les limites des conditions du présent Contrat.

## 7. EXCLUSIONS

AXA Assistance n'intervient pas pour :

- les pannes de l'Installation de chauffage résultant d'une interruption ou d'une coupure de l'alimentation en gaz ou en électricité imputable au réseau de distribution;
- les Installations de chauffage autres que celles servant au chauffage des lieux via des conduites d'eau chaude amenée par une chaudière de chauffage central au gaz ou au mazout;
- les Installations de chauffage non conformes et/ou non installées conformément aux normes techniques et/ou réglementaires;
- les Installations de chauffage pour lesquelles l'entretien régulier n'a pas été effectué et pour lesquelles aucun certificat d'entretien ne peut être présenté ;
- les réparations à effectuer suite à la réalisation d'un entretien régulier ;
- les frais exposés par le Preneur d'assurance pour des interventions qui n'ont pas été effectuées par un Réparateur;
- les frais de déplacement du Réparateur si l'Habitation assurée ou l'Installation de chauffage n'étaient pas accessibles au moment convenu; ces frais seront refacturés par AXA Assistance au Preneur d'assurance;
- les suites négatives prévisibles normales dues à un acte ou une négligence de l'habitant de l'Habitation assurée, ou à une erreur délibérée de sa part;
- les frais découlant d'un manifeste défaut d'entretien à l'Installation de chauffage (p. ex. calcaire, ...);
- les frais découlant d'un problème qui était connu avant la signature du Contrat;
- les frais de nature décorative;
- les frais si l'on a apporté des modifications à l'Installation de chauffage rendant impossibles ou difficiles la constatation des causes ou l'estimation de l'intervention;
- les événements découlant d'une guerre, d'une mobilisation générale, d'une réquisition de personnes ou de matériel par les autorités, d'actes de terrorisme ou de sabotage ou de conflits sociaux;
- les conséquences d'un tremblement de terre, d'un glissement de terrain, d'une inondation ou d'une autre catastrophe naturelle;
- les prestations garanties qui ne peuvent être prestées suite à un cas de force majeure ou à une décision des pouvoirs publics;
- les dégâts provoqués directement ou indirectement par la pollution;
- les frais résultant d'un manque évident de traitement en bon père de famille (p.ex. radiateurs non purgés, pression insuffisante sur la chaudière, batteries du thermostat vides, chaudière à mazout vide...);
- les frais liés à un entretien et encourus au moment de l'entretien;
- les frais à des installations communes, des espaces communs ou des (sous)parties communes d'un immeuble;
- tous les frais dont la prise en charge n'est pas expressément prévue dans le Contrat.

## 8. DUREE

Le Contrat prend cours à la date indiquée dans les conditions particulières.

La couverture ne joue qu'à partir du paiement effectif de la (première) prime par le Preneur d'assurance et à l'expiration d'une période d'attente de 30 jours. En cas de sinistre antérieur à la période de couverture, AXA Assistance ne prendra à sa charge ni les événements ni les effets de ceux-ci.

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an.

Le Contrat est automatiquement prolongé pour des périodes successives d'un an, à moins qu'une des parties y mette fin au moins trois mois avant la fin de la période en cours

Le contrat peut être résilié par l'une des parties par lettre recommandée à la poste, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre accusé de réception recommandé à Assistance Habitation (Pro) de Luminus, BP 48000, 1000 Bruxelles 1.

Déménagement : Si le Preneur d'assurance déménage, la Garantie Chaudière est automatiquement transféré sur la nouvelle habitation. Le Preneur d'assurance doit communiquer à Luminus l'adresse de la nouvelle Habitation assurée.

#### **9. RÉSILIATION ANTICIPÉE DU CONTRAT**

AXA Assistance et/ou Luminus peuvent résilier le Contrat anticipativement :

(a) après chaque déclaration de sinistre. Cette résiliation doit se faire au plus tard un mois après le paiement de l'intervention ou après notification du refus de l'intervention, par pli recommandé adressé au Preneur d'assurance. Dans ce cas, la résiliation entre en vigueur trois mois après sa notification. Si le Preneur d'assurance commet une fraude, la résiliation entre en vigueur un mois après sa notification.

(b) en cas de non-paiement ou de paiement tardif de la prime par le Preneur d'assurance, à condition que le Preneur d'assurance ait été préalablement mis en demeure par lettre recommandée. Le Contrat prend alors fin 15 jours après l'envoi du pli recommandé par lequel AXA Assistance notifie la résiliation au Preneur d'assurance.

Le Preneur d'assurance peut résilier le Contrat anticipativement :

(a) après chaque déclaration de sinistre. Cette résiliation doit se faire au plus tard un mois après le paiement de l'intervention ou après notification du refus d'intervention par pli recommandé adressé à Luminus. Dans ce cas, la résiliation entre en vigueur trois mois après sa notification.

(b) conformément à l'article 15 relatif au droit de rétractation.

#### **10. ADAPTATION DU CONTRAT OU DE LA PRIME**

Si les conditions du présent Contrat ou la prime changent, le Contrat est adapté à l'échéance annuelle suivante. Luminus communique ce changement au Preneur d'assurance au moins quatre (4) mois avant l'échéance annuelle de manière à ce que celui-ci puisse disposer d'un délai d'un mois pour, le cas échéant, refuser le changement et résilier le Contrat. Si le Preneur d'assurance résilie le Contrat, la résiliation prend cours à l'échéance du Contrat.

Les conditions du présent Contrat ou la prime peuvent aussi être modifiées après l'échéance. Dans ce cas, le Preneur d'assurance a le droit de résilier le Contrat dans un délai de trois (3) mois à compter du jour de la notification. Le droit de résiliation est indiqué formellement dans la notification. S'il s'agit d'une modification de la prime, celle-ci s'applique aux primes des Contrats en cours qui arrivent à échéance à partir du premier jour du quatrième mois suivant l'annonce de la modification. S'il s'agit d'une modification des conditions du Contrat, celle-ci s'applique aux Contrats en cours à partir du premier jour du quatrième mois suivant l'annonce de la modification.

#### **11. PLAINTES**

En cas de plainte relative aux prestations d'assurance, le Preneur d'assurance peut s'adresser au Service Qualité d'AXA Assistance :  
Par courriel: [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com)  
Par courrier : Garantie Chaudière de Luminus  
C/O AXA Partners

La plainte sera examinée au plus vite par le Service Qualité d'AXA Assistance, dans les délais suivants : Dans les 3 jours ouvrables suit un accusé de réception de la plainte, accompagné d'une brève description du déroulement ultérieur de la procédure, sauf si une réponse quant au fond est donnée dans la semaine;

Dans les 5 jours, une réponse définitive est envoyée au Preneur d'assurance, à l'exception des plaintes complexes, qui sont traitées dans le mois; Si ce n'est pas possible, le problème est au moins analysé et le non-respect du délai est motivé, avec précision, dans le mois, du délai attendu pour la remise d'une réponse définitive.

Le Preneur d'assurance peut éventuellement s'adresser au Médiateur des Assurances (par simple courrier à l'adresse suivante : Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, par téléphone au 02 / 547 58 71; par fax au 02 / 547 59 75, par courriel à [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)), sans préjudice de la possibilité pour le Preneur d'assurance d'engager des poursuites judiciaires. Le Médiateur des Assurances et son équipe examinent les litiges d'assurance entre le consommateur et AXA Assistance ou l'intermédiaire d'assurances.

#### **12. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE**

Les données à caractère personnel relatives à l'Assurée qui sont communiquées à Luminus ou à AXA Assistance dans le cadre des présentes conditions, sont traitées, en vue de l'exécution du Contrat, de la gestion des assurances, de la gestion des clients, de la lutte contre la fraude, de la gestion des contestations et de la gestion des litiges, par :

- Luminus SA, Roi Albert II 7, 1210 Bruxelles.
- Inter Partner Assistance SA, Bd du Régent 7, 1000 Bruxelles.

En cas de cession des données à caractère personnel comme prévu ci-dessus, la protection des données est garantie par des dispositions contractuelles adaptées avec l'entreprise tierce concernée.

Les données à caractère personnel relatives à l'Assurée comprennent notamment les données relatives à son identité et à son domicile.

Ces données à caractère personnel sont traitées dans le respect du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ainsi que ses arrêtés d'exécution.

Les catégories de personnes qui ont accès à ces données à caractère personnel sont les membres du personnel du responsable du traitement et des prestataires et sous-traitants auxquels il fait appel, et, le cas échéant, d'autres sociétés du groupe dont fait partie le responsable du traitement.

Ces données à caractère personnel peuvent être transmises par AXA Assistance et/ou Luminus aux prestataires et sous-traitants auxquels ils font appel, tant au sein qu'en dehors de l'Espace Economique Européen, ainsi qu'aux autres entreprises du groupe dont AXA Assistance et/ou Luminus font partie. Afin d'offrir les services les plus appropriés, ces données à caractère personnel peuvent également être communiquées aux autres sociétés du groupe dont fait partie le responsable du traitement, tant au sein qu'en dehors de l'Espace Economique Européen.

En cas de cession de données à caractère personnel, comme prévu ci-dessus, des mesures administratives, techniques et de sécurité sont prises et, le cas échéant, des dispositions contractuelles adaptées sont conclues avec l'entreprise tierce concernée afin d'assurer que ces cessions de données sont réalisées dans le respect de la réglementation en vigueur.

Toute personne a accès aux données la concernant qui sont traitées, et peut, le cas échéant, faire

corriger les données inexactes et faire supprimer les données traitées illicitement. Pour ce faire, l'assuré peut adresser une demande écrite par lettre ou par e-mail à AXA Assistance, Service juridique – Data Privacy Officer, Bd du Régent 7, 1000 Bruxelles, [legal.bnl@AXA-assistance.com](mailto:legal.bnl@AXA-assistance.com).

Toute personne a le droit de s'opposer, sur demande et sans frais, au traitement projeté de données à caractère personnel la concernant, pour autant que le traitement soit réalisé à des fins de marketing direct.

L'Assurée peut prendre contact avec l'Autorité de Protection de données (rue de l'Imprimerie 35, 1000 Bruxelles) et le cas échéant introduire une plainte .

Pour plus d'informations sur les objectifs et les fondements légaux, ainsi que sur les délais de rétention de données, le profilage, la prise de décisions automatisée et la cession de données, nous vous renvoyons également à notre politique vie privée disponible sur notre site internet [www.luminus.be](http://www.luminus.be) à la rubrique 'Disclaimer et Politique vie privée' (la Politique vie privée).

#### **13. CESSIION DU CONTRAT**

AXA Assistance ou Luminus peut à tout moment céder le Contrat à un autre assureur ou à Luminus et en informe le Preneur d'Assurance par écrit.

En cas de cession, le Preneur d'Assurance conserve ses droits tels que décrits dans le Contrat.

#### **14. LOI D'APPLICATION**

Le présent Contrat est régi par le droit belge, y compris la Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

Les tribunaux du domicile du Preneur d'assurance sont compétents pour connaître des litiges relatifs au Contrat.

#### **15. DROIT DE RETRACTATION**

Le Preneur d'Assurance a le droit de renoncer au Contrat sans avoir à payer de pénalités ni à justifier de motifs, et ce, pendant un délai de rétractation expirant 14 jours après la date de conclusion du Contrat. Si le Preneur d'Assurance reçoit la confirmation du présent Contrat (ainsi que des présentes conditions) un ou plusieurs jours après la date de conclusion du Contrat, le délai de rétractation n'expire que 14 jours après la date de réception de ladite confirmation du Contrat. Pour exercer ce droit de rétractation, le Preneur d'Assurance doit informer Luminus de cette décision au moyen d'une déclaration claire (par exemple, par courrier, fax ou courriel à adresser à Luminus, BP 48000, 1000 Bruxelles, [homesolutions@luminus.be](mailto:homesolutions@luminus.be), fax 078/150 211); il suffit dans ce cas d'envoyer la déclaration avant l'expiration du délai. Si le Preneur d'Assurance n'exerce pas son droit de rétractation, il est, au terme de la période précitée de 14 jours, définitivement lié par le Contrat.