

CONDITIONS GENERALES

ELECTRO REPAIR & REPLACE

Version 01.10.2024

Article 1^{er}. Objet d'Electro Repair & Replace

Electro Repair & Replace est un contrat d'assurance permettant, selon les conditions et limitations définies ci-après, de remédier aux pannes d'Appareils, AXA Assistance intervenant comme assureur et Luminus comme agent d'assurance.

Les garanties d'Electro Repair & Replace se rapportent exclusivement à l'Appareil mentionné sur la facture, le bon de vente ou le ticket de caisse du Client et couvert par les conditions d'Electro Repair & Replace.

Les appareils sont couverts par Electro Repair & Replace pour autant que la garantie légale du fabricant et du distributeur ait déjà expiré et que ces Appareils n'aient en outre pas plus de sept ans (et pas plus de 3 ans pour les petits appareils ménagers énumérés ci-dessous), à compter de la date d'achat de l'Appareil concerné. De plus, leur valeur d'achat doit être d'au minimum 150 euros et ne peut excéder 5.000 euros.

La couverture d'Electro Repair & Replace est limitée à 3 interventions par an et par Adresse. Une intervention serapporte toujours à un Appareil.

Article 2. Définitions

Adresse : L'adresse de livraison" telle qu'elle figure dans les conditions particulières Electro Repair & Replace".

Appareil :

- Lavage : lave-linge, sèche-linge
- Refroidissement : réfrigérateur (avec ou sans compartiment de congélation), congélateur
- Cuisson : table de cuisson (gaz, électricité, mixte, vitrocéramique, induction), four (pyrolyse ou catalyse), cuisinière (gaz, électricité, mixte, vitrocéramique, induction)
- Petits appareils ménagers : aspirateur, cafetière, grille-pain, mixeur, robot de cuisine tel que cuseur de riz, mijoteuse et fer à repasser, entre autres, pour lesquels l'âge maximum de couverture est de 3 ans et l'intervention maximale de 500 euros par appareil.

Envoi recommandé

L'envoi d'une lettre recommandée par la poste ou l'envoi d'une lettre recommandée électronique. Si la lettre recommandée est envoyée électroniquement, il doit s'agir d'un service qualifié de remise recommandée électronique au sens de l'article 3.37 du Règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 concernant l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE, par lequel le signataire s'identifie et exprime sa volonté.

AXA Assistance : Inter Partner Assistance SA, membre du groupe AXA, compagnie d'assurances agréée par la BNB sous le numéro de code 0487, ayant son siège social boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles

– RPM Bruxelles – BE 0415.591.055. La Banque nationale de Belgique (pour ce qui concerne l'agrément de société d'assurances) et l'Autorité des Services et Marchés financiers, en abrégé la FSMA, sont les autorités de contrôle des entreprises d'assurances.

Luminus : Luminus SA, agent d'assurance agréé par la FSMA sous le numéro de code 100309 A, ayant son siège social Boulevard Roi Albert II 7, 1210 Bruxelles – RPM Bruxelles – BE 0471.811.661.

Client : la personne physique qui a conclu le Contrat; **Contrat :** la police d'assurance que le Client a contractée avec AXA Assistance par l'intermédiaire de Luminus, comprenant les conditions particulières et les présentes conditions générales. En cas de conflits, les Conditions Particulières priment sur les Conditions générales.

Panne : Un défaut de fonctionnement de nature électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou de plusieurs composants de l'Appareil, ayant pour origine un phénomène aléatoire interne à l'Appareil.

Article 3. Etendue territoriale

Le service Electro Repair & Replace s'applique uniquement aux Appareils achetés auprès d'un distributeur belge ou achetés à l'étranger à condition que ces Appareils soient également disponibles chez

les distributeurs belges.

Article 4. Durée et fin

4.1. Durée du Contrat

Le Contrat prend cours à la date indiquée dans les conditions particulières. La couverture ne prend cependant effet qu'après le paiement de la première prime.

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an sauf résiliation, par l'une des parties.

Le contrat peut être résilié par l'une des parties par lettre recommandée à la poste, par envoi recommandé, 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.

4.2. Fin du Contrat

AXA Assistance ou Luminus peuvent mettre fin au Contrat :

- À la suite de toute déclaration de sinistre mais au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou après la notification du refus d'intervenir. Le Contrat cesse d'exister trois mois après la notification de la résiliation par lettre recommandée.
- Si l'assuré n'a pas respecté une des obligations découlant du sinistre dans l'intention de tromper AXA Assistance. Le Contrat cesse d'exister un mois après la notification de la résiliation.
- au plus tard 3 mois avant la date d'échéance annuelle du contrat ;
- si vous avez fourni des informations incorrectes sur le risque ou omis des informations importantes, ce qui aurait empêché la souscription d'une police d'assurance ;
- en cas de dépôt d'une plainte pénale par l'assureur pour fraude à l'assurance. Lorsque le Client commet une fraude, la résiliation prend effet un mois après sa notification.

Le preneur d'assurance peut résilier le Contrat :

- À la suite de toute déclaration de sinistre. Cette résiliation doit être signifiée au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou après la notification du refus d'intervenir.
- Dans les 30 jours qui suivent la réception de l'exemplaire signé des conditions particulières si le Contrat a été conclu pour une durée de plus de trente jours.
- au moins 2 mois avant la date d'échéance annuelle du contrat ;
- après l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de début du contrat d'assurance, l'assuré peut résilier le contrat à tout moment s'il s'agit d'une personne physique et que le contrat d'assurance ne concerne pas ou ne concerne pas principalement son activité professionnelle.
- Les modalités de résiliation dépendent du motif de résiliation. Lorsque l'assureur résilie le contrat à la date d'échéance annuelle principale ou en cas de résiliation après un sinistre, un préavis de résiliation de 3 mois est appliqué.

Le contrat ne prend pas fin immédiatement s'il est résilié. L'effet de la résiliation dépend du motif de la résiliation. Si l'assureur résilie le contrat à la date d'échéance principale ou en cas de résiliation après sinistre, le délai de préavis est de trois mois. Si le client résilie le contrat avant l'échéance principale, il dispose d'un délai de préavis de deux mois.

4.3. Défaut de paiement de la prime

Si la prime n'a pas été payée à l'échéance, AXA Assistance ou Luminus peuvent résilier le Contrat pour autant que le preneur d'assurance ait été mis en demeure, soit par exploit d'huissier, soit par lettre recommandée à la poste. La résiliation prend cours à l'expiration d'un délai de quinze jours à compter du jour suivant la signification ou l'envoi du courrier recommandé.

4.4. Adaptation des conditions d'assurance ou du tarif

En cas de modification des conditions d'assurance et/ou du tarif, AXA Assistance applique cette modification dans les contrats en cours à partir du quatrième mois suivant l'annonce de la

modification, sans préjudice du droit du preneur d'assurance de résilier le contrat. Le preneur d'assurance est informé de la modification au moins quatre mois avant l'échéance annuelle de son contrat d'assurance, ou par une notification ultérieure, le droit lui étant accordé de résilier son contrat dans un délai de trois mois à compter du jour de ladite notification.

Article 5. Obligations du Client

En cas de sinistre à un Appareil, le Client doit :

- 1) déclarer le sinistre le plus vite possible et en tout cas dans les 7 jours calendriers qui suivent la date du sinistre. Ce numéro de téléphone est disponible 24h/24 et 7j/7.
- 2) Transmettre une copie de la facture d'achat, du bon de vente ou du ticket de caisse de l'Appareil concerné à AXA Assistance.
- 3) suivre les instructions d'AXA Assistance et lui remettre tous les renseignements et/ou documents qu'il juge nécessaires ou utiles.
- 4) prendre toutes les mesures raisonnables afin de limiter les conséquences du sinistre.
- 5) garder l'Appareil à la disposition d'AXA Assistance au moins jusqu'au règlement définitif du sinistre
- 6) mettre l'Appareil à la disposition d'un expert désigné par AXA Assistance afin de déterminer les circonstances du sinistre ou d'estimer l'indemnisation.

Si le Client ne respecte pas les obligations imposées par le présent article et que cela entraîne un préjudice pour AXA Assistance, celui-ci peut refuser ou limiter ses prestations et exiger, le cas échéant, que le Client rembourse les indemnités indûment payées. AXA Assistance peut refuser d'octroyer les garanties Electro Repair & Replace si le Client n'a pas respecté les obligations précitées dans une intention frauduleuse.

Article 6. Description des garanties

Electro Repair & Replace n'est fourni qu'en cas de Panne. Les garanties fournies sont les suivantes :

6.1. Télédiagnostic

En cas de sinistre, AXA Assistance procède pendant l'entretien téléphonique à un premier diagnostic à distance sur la base des informations communiquées par le Client.

Pendant ce diagnostic, le service d'appui téléphonique vérifie si l'incident décrit par le Client et le type d'appareil sont bien couverts par Electro Repair & Replace. En outre, il accompagne le Client dans la détermination de la nature de la Panne et, si possible, dans la résolution de celle-ci.

Si ce télédiagnostic n'a pas permis de remédier au problème, le Client remet à AXA Assistance par e-mail ou par courrier la facture d'achat, le bon de vente ou le ticket de caisse de l'Appareil, ainsi que toutes autres pièces justificatives qu'AXA Assistance juge raisonnablement nécessaires.

6.2. Dépannage et réparations

Lorsque le télédiagnostic n'a pas permis de remédier au problème, AXA Assistance organise dans les 24 heures suivant la réception des pièces justificatives un rendez-vous entre le réparateur agréé par AXA Assistance et le Client. Le réparateur essaye de réparer l'Appareil dans les 48 heures suivant la réception des pièces justificatives.

Les délais stipulés dans l'alinéa précédent ne valent que pour autant que le Client soit disponible pour recevoir un réparateur agréé. Si le réparateur agréé ne parvient pas à réparer l'Appareil au domicile du Client, AXA Assistance organise le transport et prend en charge les frais de transport - aller et retour - de l'Appareil.

AXA Assistance prend en charge les frais de l'intervention du réparateur agréé et le coût des réparations.

Si la panne entraîne une immobilisation de l'Appareil durant plus de 7 jours ouvrables, AXA Assistance s'engage à payer une indemnité égale à 50 euros, TVA comprise. Cette somme sera versée sur le compte du Client.

6.3. Remplacement d'un appareil irréparable

Si le réparateur agréé diagnostique l'Appareil comme irréparable (frais de réparation supérieurs à la valeur de remplacement de l'appareil défectueux), le Client peut faire remplacer son Appareil par un appareil ayant les mêmes caractéristiques techniques, sans qu'il doive

toutefois s'agir du même modèle ou de la même marque.

L'appareil défectueux est remplacé par un appareil d'une efficacité énergétique de classe A selon l'étiquette énergétique.

Cet appareil de remplacement est livré au domicile du Client pour le compte d'AXA Assistance dans un délai d'au maximum 5 (cinq) jours suivant la confirmation de l'irréparabilité de l'Appareil.

Tout achat d'un appareil par le Client en remplacement de son Appareil sans l'approbation préalable d'AXA Assistance ne sera pas pris en charge.

Article 7. Exclusions

Sont exclus et ne peuvent donner lieu à une intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation de quelque manière que ce soit :

- Les appareils ménagers achetés d'occasion
- les appareils dits 'mobiles', c'est-à-dire les appareils capables de fonctionner en toute autonomie sans raccordement au réseau électrique ;
- de four, le capot de protection du brûleur, les télécommandes ;
- les consommables et pièces d'usure définies comme tels dans le carnet d'entretien du fabricant, tels que : ampoules, lampes, filtres, fusibles, joints de portes, courroies, tubes de vidange, tuyaux ;
- les pièces en verre de plaques vitrocéramiques, les portes de four et les couvercles de plaques de cuisson ;
- les éléments d'isolation thermique des fours ;
- les appareils pour lesquels la facture d'achat, le bon de vente ou le ticket de caisse ne peuvent être présentés lors de l'intervention, ou lorsque ce document est raturé et/ou illisible ;
- les appareils dont le numéro et/ou les références sont enlevés, modifiés ou illisibles ;
- les accessoires ou périphériques tels que : les câbles, le panier du lave-vaisselle, les accessoires ;
- les appareils loués ou empruntés.

Sont également exclus et ne peuvent donner lieu à une intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit de la Panne ou des frais, les sinistres :

- qui sont couverts par la garantie légale en ce qui concerne les vices cachés au sens des articles 1641 et suivants du Code civil ;
 - qui sont couverts par la garantie en ce qui concerne un vice de conformité au sens de l'article 1649ter du Code civil ;
 - qui découlent de modifications ou d'améliorations apportées par le Client ou le fabricant ;
 - qui découlent d'une réparation de fortune ou provisoire et qui peuvent entraîner une éventuelle aggravation de la Panne originale ;
 - dans le cadre desquels un tiers peut être tenu responsable de la Panne (fabricant, fournisseur outoute autre personne) ;
 - concernant toute modification ou action de rappel à l'initiative du fabricant ;
 - qui découlent du non-respect des prescriptions et des recommandations du fabricant (en matière d'installation, de raccordement, de maniement, d'utilisation, d'entretien, etc.) définies dans les instructions d'utilisation remises par le vendeur lors de l'achat ;
 - découlant d'un usage abusif et/ou non conforme aux directives du fabricant ou d'une utilisation de périphériques, d'accessoires ou de consommables inappropriés ;
- Ayant pour origine un élément extérieur à l'appareil (foudre, choc, chute, gel, incendie, explosion, inondation, coupure de courant, humidité, chaleur excessive).

Sont également exclus et ne peuvent donner lieu à une intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation de la Panne ou des frais de quelque manière que ce soit, les dommages suivants :

- Le contenu (périssable ou non) de l'Appareil endommagé ;
- Les frais (pièces, main-d'œuvre, déplacement et transport) et les conséquences d'une Panne qui n'a pas été constatée par un réparateur agréé par AXA Assistance, ou une prestation organisée sans son approbation préalable.

Article 8. Satisfaction du client

En cas de plainte relative aux prestations d'assurance, l'assuré peut s'adresser au Service Qualité d'AXA Assistance :

Par e-mail : customer.care.bn1@axa-assistance.com
Par courrier : AXA Assistance, Customer Care, Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles

La plainte sera examinée dans les meilleurs délais 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 à l'assuré, 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.

L'assuré 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 e-mail à 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 l'assureur ou l'intermédiaire d'assurances.

Article 9. Protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel

Les données à caractère personnel relatives au Client qui sont communiquées à Luminus ou à AXA Assistance (AXA Assistance SA) dans le cadre des présentes conditions, sont traitées, en vue 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, Boulevard Roi Albert II 7, 1210 Bruxelles.
- Inter Partner Assistance SA, boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles.
- AXA Business Services Private Limited, SJR Plaza, Municipal 1, Main Road 29, BTM 1st Stage, 560068 Bangalore, India.

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 au Client comprennent notamment les données relatives à son identité et à son domicile.

Ces données à caractère personnel sont traitées dans le respect de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et de son arrêté 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 inexacts 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, boulevard

du Régent 7, 1000 Bruxelles, legal.bn1@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.

La Commission de la protection de la vie privée (rue de l'Imprimerie 35, 1000 Bruxelles) tient un registre public des traitements automatisés de données à caractère personnel. Si l'assuré souhaite des renseignements complémentaires sur la façon dont le responsable du traitement traite les données, il peut consulter ce registre.

Article 10. Droit de rétractation

Le Client dispose, en tant que consommateur, du droit de renoncer à ce 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, en raison de circonstances exceptionnelles, le Client reçoit la confirmation de ce Contrat (ainsi que des présentes conditions) un ou plusieurs jours après la date de la 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 Client doit informer Luminus de cette décision au moyen d'une déclaration claire (par exemple par courrier, fax ou e-mail à adresser à Luminus, BP 48000, 1000 Bruxelles, info@luminus.be, fax 078/155 109); il suffit dans ce cas d'envoyer la déclaration avant l'expiration du délai. Si le Client n'exerce pas son droit de rétractation, il est, au terme de la période précitée de 14 jours, définitivement lié par le Contrat.

Article 11. Droit applicable et litiges

Les présentes conditions sont régies par le Droit belge, lequel régit également les relations antérieures à ce Contrat avec le Client.

En cas de litige dans le cadre des présentes conditions, les tribunaux du domicile du Client sont compétents.

Article 12. Langue

Les présentes conditions et les informations y contenues sont rédigées en français. Pendant la durée de ce Contrat, le Client peut néanmoins s'adresser à AXA Assistance et à Luminus tant en français qu'en néerlandais.

QUE FAIRE CONCRÈTEMENT EN CAS DE SINISTRE ?

1. Garder la facture d'achat, le bon de vente ou le ticket de caisse de l'Appareil à portée de main ;
2. Se trouver près de l'Appareil ;
3. Appeler Luminus Electro Repair & Replace :
FR : 078/159 980 (NL : 078/159 970)
4. Suivre les instructions d'AXA Assistance et répondre aux questions posées.