

CONDITIONS DU SERVICE ASSISTANCE VÉLO LUMINUS

Luminus propose aux Clients le service Assistance Vélo Luminus aux conditions reprises ci-dessous.

Pour l'exécution du service Assistance Vélo Luminus, Luminus fait appel à Axa Assistance.

Article 1. Définitions

AXA Assistance : Inter Partner Assistance SA, compagnie d'assurances agréée par la BNB sous le numéro de code 0487, dont le siège social est établi au bd du Régent 7, 1000 Bruxelles – RPM Bruxelles – BE 0415.591.055..

Luminus : Luminus SA, dont le siège social est établi au 7, Avenue du Roi Albert II, 1210 Bruxelles – RPM Bruxelles – BE 0471.811.661.

Client : Tout client de Luminus ayant souscrit auprès de Luminus un contrat d'énergie de type « Ecofix » et dont le contrat est encore en vigueur. Luminus se réserve le droit de modifier, de temps en temps, le type de contrat d'énergie donnant droit aux présentes conditions.

Article 2. Objet du service Assistance Vélo Luminus

2.1. Assistance Vélo

Le Client peut bénéficier des services de l'Assistance Vélo Luminus mentionnés ci-après, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en téléphonant au 078/15 55 72 (NL) ou au 078/15 55 74 (FR).

Afin qu'Axa Assistance puisse organiser ces services de manière optimale, le Client ou un membre de sa famille est tenu de la contacter avant toute intervention et de ne s'engager des frais d'assistance qu'avec son accord, sauf en cas de force majeure.

Toute décision concernant le service Assistance Vélo Luminus est déterminée avec le Client. Le Client peut accepter ou refuser les préconisations faites par Axa Assistance.

Si le Client refuse les préconisations faites par Axa Assistance ou s'il n'a pas sollicité son accord, l'intervention est limitée aux frais qu'Axa Assistance aurait engagés si elle avait organisé elle-même le service.

2.2. Étendue des services

2.2.1. Incident

Le service Assistance Vélo Luminus est fourni au Client qui est immobilisé d'une manière inattendue ou inapte à rouler dans des conditions raisonnables de sécurité suite à un incident dû à :

- un accident de la circulation
- une panne
- une crevaison
- un cas de vandalisme
- un vol ou une tentative de vol
- une perte de clé du cadenas et/ou un cadenas bloqué (moyennant présentation, sur demande, d'une preuve d'identité ou d'achat du vélo couvert).

Le service d'assistance est fourni en Belgique et dans un rayon de 30 kilomètres au-delà des frontières du pays, pour autant que les conditions cumulatives suivantes soient remplies :

- le vélo se trouve à une distance supérieure à 1 kilomètre du lieu de départ du Client (habitation, résidence, voiture...)
- le vélo se trouve sur une route qui est accessible à un véhicule de dépannage ; dans le cas contraire, le Client devra déplacer le vélo jusqu'au premier endroit accessible au véhicule de dépannage, sous peine de se voir refuser l'intervention
- le Client n'a pas déjà bénéficié de l'Assistance Vélo Luminus à 2 reprises au cours des 12 mois précédents.

2.2.2. Champ d'application

Le service Assistance Vélo Luminus couvre tout vélo (VTT, vélo, tricycle, triporteur, monocycle, tandem, vélo couché, vélo électrique <0,25 kW), dont l'alimentation est réduite progressivement et finalement interrompue lorsque le véhicule atteint la vitesse maximale de 25 km/h, ou plus tôt si le conducteur arrête de pédaler.

2.2.3. Prestations fournies

Prestations fournies en cas de vol du vélo :

En cas de vol du vélo, Axa Assistance prend en charge le transport du Client jusqu'au lieu de départ (habitation, résidence, voiture...).

Le Client devra signaler le vol aux autorités compétentes dans les 24 heures suivant le transport en remettre une copie du procès-verbal (ou la référence de celui-ci) à Axa Assistance.

Prestations fournies en cas d'accident, panne, crevaison, vandalisme ou tentative de vol du vélo, perte de clé du cadenas et/ou cadenas bloqué :

Axa Assistance organise et prend en charge l'intervention d'un dépanneur sur le lieu où le vélo est immobilisé à la suite d'un incident ou au premier endroit accessible au véhicule de dépannage proche du lieu de l'immobilisation.

Lorsque la remise en circulation du vélo est impossible ou que les conditions raisonnables de sécurité pour effectuer le dépannage ne peuvent être garanties sur le lieu de l'immobilisation, Axa

Assistance assure le transport du vélo et du Client soit chez le réparateur de son choix, soit jusqu'à son lieu de départ (habitation, résidence, voiture...).

Dans le cas où Axa Assistance transporte le vélo directement chez un réparateur, elle ne prend pas en charge :

- le transport du Client vers son lieu de départ (habitation, résidence, voiture...)
- les frais de devis, de démontage, de réparation et d'entretien par le réparateur
- le prix des pièces détachées.

Si le Client est accompagné de membres de sa famille, Axa Assistance prend en charge, le cas échéant, le transport de ces personnes vers leur lieu de départ.

2.2.4. Modalités de paiement si les prestations fournies n'ont pas été organisées via le service Assistance Vélo Luminus.

Si les prestations n'ont pas été organisées via le service Assistance Vélo Luminus, Axa Assistance prendra en charge les frais engagés par le Client sur base d'un document justificatif original, à concurrence du montant qui aurait été payé si elle avait organisé elle-même cette prestation de service.

2.2.5. Force majeure

Axa Assistance ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution des prestations, de négligences ou de retard dans leur exécution, en cas de circonstances indépendantes de notre volonté ou en cas d'événement de force majeure, notamment une guerre civile ou internationale, une insurrection populaire, une grève, des mesures de représailles, une limitation de la liberté de circulation, de la radioactivité, une catastrophe naturelle...

2.2.6. Exclusions

Axa Assistance n'est pas tenu d'intervenir :

- lorsque les conditions d'application telles que reprises dans la présente conditions ne sont pas remplies ;
- en cas d'incident dû à une catastrophe naturelle, telle qu'une inondation, un tremblement de terre, une chute de grêle, une tempête (ou tout autre catastrophe naturelle) ;
- en cas de participation à des compétitions à titre professionnel ou à des entraînements en vue de telles épreuves ;
- en cas de participation, à titre amateur, à des courses et balades organisées pour lesquelles les organisateurs de l'événement prévoient une assistance technique. Si l'assistance technique de l'organisateur ne parvient pas à résoudre le problème, le Client peut faire appel au service Assistance Vélo Luminus ;
- en cas d'actes intentionnels, malveillants et/ou illégaux de la part du Client, ainsi qu'en cas de confiscation du vélo par les autorités locales en conséquence de ces actes ;
- en cas de consommation excessive par le Client d'alcool, de médicaments ou de stupéfiants non prescrits par un médecin, sauf s'il n'existe aucun lien de cause à effet avec l'événement impliquant l'incident ;
- en cas de panne récurrente affectant le vélo causée par un défaut d'entretien ;
- pour couvrir des pannes résultant de l'utilisation de pièces de rechange non originales ;
- pour couvrir des incidents que le Client a volontairement causés ou qui sont la conséquence d'un accident qui s'est produit à la suite d'un pari ou d'un défi ;
- pour couvrir les dommages qui résultent d'un incident consécutif à une dispute, une agression ou un attentat, dont le Client a été le provocateur ou l'instigateur ;

- en cas d'immobilisation suite à une amende de tout type ;
- pour les vélos de location.

2.2.6. Engagements du Client

Le Client s'engage à :

- fournir, à la première demande d'Axa Assistance, les justificatifs originaux des dépenses engagées ;
- apporter les preuves des faits qui donnent droit aux prestations garanties lorsqu'Axa Assistance les demande ;

A défaut, Axa Assistance peut réclamer au Client le remboursement des sommes qu'elle a supportées, à concurrence du préjudice qu'elle a subi du fait du manquement du Client à ses engagements.

Article 3. Champ d'application territorial

Les conditions du service Assistance Vélo Luminus sont uniquement d'application en Belgique et dans un rayon de 30 kilomètres au-delà des frontières du pays.

Article 4. Durée

Les conditions du service Assistance Vélo Luminus entrent en vigueur pour le Client concerné à partir du 1er octobre 2016 et elles restent valables aussi longtemps qu'indiqué dans les conditions spéciales de son contrat d'énergie.

Article 5. Satisfaction du Client

En cas de plainte concernant les prestations de service, le Client peut s'adresser au Service Qualité d'AXA ASSISTANCE :

Par e-mail : customer.care.bnl@axa-assistance.com

Par courrier : AXA ASSISTANCE
Customer Care
Bd du Régent, 7
1000 Bruxelles

La plainte sera examinée le plus rapidement possible par le Service Qualité d'AXA ASSISTANCE et traitée dans les délais suivants :

- Un accusé de réception de la plainte suivra dans les trois jours ouvrables, avec une courte explication sur le déroulement ultérieur de la procédure, à moins qu'une réponse ne soit donnée à la plainte dans la semaine ;
- Une réponse définitive est envoyée au Client dans les cinq jours, excepté pour les plaintes complexes qui sont traitées endéans le mois.
- Si cela est impossible, le problème est analysé et le non-respect de ce délai est motivé, avec une indication, dans le mois, de la durée dans laquelle une réponse définitive peut être attendue.

Le Client peut éventuellement s'adresser à l'Ombudsman des Assurances, (par courrier ordinaire : Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, par téléphone : 02/547 58 71 ; par fax : 02/547 59 75, par e-mail : info@ombudsman.as), sans préjudice de la possibilité qu'a le Client d'entamer une procédure judiciaire. L'Ombudsman des Assurances et son équipe examinent les litiges en assurances entre un consommateur et une entreprise d'assurances ou un intermédiaire en assurances.

Article 6. Protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel

Les données à caractère personnel concernant le Client qui ont été communiquées à Luminus ou à Axa Assistance dans le cadre des présentes conditions, sont traitées à des fins de gestion d'assurance, gestion de la clientèle, lutte contre la fraude et gestion du contentieux, par :

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

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

Les données à caractère personnel relatives à un Client peuvent être, notamment, les données qui ont trait à son identité et son domicile.

Les données à caractère personnel qui sont communiquées à Axa Assistance par la remise ou l'envoi à Axa Assistance – par le Client, son mandataire éventuel ou un tiers – d'un formulaire ou document complété, ou d'un ordre ou d'une demande, quel qu'en soit le support (par exemple : par courrier, fax, communication électronique...) ou d'une autre manière 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 ses arrêtés d'exécution.

Ces données à caractère personnel sont susceptibles d'être transmises par AXA Assistance à des prestataires et sous-traitants auxquels elle fait appel, aussi bien dans qu'en dehors de l'Espace économique européen, ainsi qu'aux autres filiales du groupe dont AXA Assistance fait partie. En vue d'offrir les services les plus appropriés, ces données à caractère personnel peuvent aussi être communiquées aux autres sociétés du groupe dont le responsable du traitement fait partie, aussi bien dans qu'en dehors de l'Espace économique européen.

En cas de transfert 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 les entreprises tierce concernées, afin de s'assurer que ces transferts de données soient effectués conformément à la législation applicable.

Toute personne peut accéder aux données la concernant et qui sont traitées, et, s'il y a lieu, peut demander la rectification des données erronées ou la suppression des données illégalement traitées. À cet effet, le Client peut adresser une demande écrite par lettre ou par e-mail adressé à AXA ASSISTANCE, Service juridique – Data Privacy Officer, Bd du Régent 7, 1000 Bruxelles, legal.bnl@axa-assistance.com.

Il est tenu auprès de la Commission de la protection de la vie privée (Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles) un registre public des traitements automatisés de données à caractère personnel. Si le Client souhaite des informations supplémentaires concernant les modalités de traitement des données par Axa Assistance, il peut consulter ce registre.

Aucune disposition légale n'impose de répondre aux questions posées par Axa Assistance. Le fait de ne pas répondre aux questions peut avoir pour conséquence, selon le cas, l'impossibilité ou le refus d'Axa Assistance d'exécuter une opération demandée par le Client ou par un tiers en faveur du Client.

Article 7. Droit applicable et litiges

Le droit belge est d'application pour les présentes conditions.

En cas de litige lié aux présentes conditions, les tribunaux de Bruxelles sont exclusivement compétents.