

48000, 1000 Brussel, info@luminus.be, fax 078/150 211), waarbij het voldoende is dat de verklaring is verzonden voor het verstrijken van de termijn. Indien de Klant zijn herroepingsrecht niet uitoefent, is hij na verloop van voormelde periode van 14 dagen definitief gebonden door de Overeenkomst.

11. Aanpassing van de overeenkomst of van de premie

Wanneer de verzekeringsvoorwaarden en/of het tarief worden gewijzigd, past AXA Assistance deze wijziging toe in de lopende overeenkomsten vanaf de vierde maand die volgt op de aankondiging van de wijziging, zonder afbreuk te doen aan het recht van de verzekeringsnemer om de overeenkomst op te zeggen. De verzekeringsnemer wordt minstens vier maanden vóór de jaarlijkse vervaldag van zijn verzekeringsovereenkomst in kennis gesteld van de wijziging, ofwel bij een latere kennisgeving, waarbij hem het recht wordt toegekend zijn overeenkomst alsnog op te zeggen binnen een termijn van drie maanden te rekenen vanaf de dag van die kennisgeving.

12. Klanttevredenheid

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

Via e-mail: customer.care.bn@axa-assistance.com

Via briefwisseling: AXA ASSISTANCE - Customer Care
Louizalaan 166 bus 1 - 1050 Brussel

De klacht zal zo snel mogelijk worden onderzocht door de Kwaliteitsdienst van AXA ASSISTANCE 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 verzekeringsnemer 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.

13. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

De persoonsgegevens m.b.t. de verzekerde die in het kader van deze overeenkomst aan de verzekeraar of aan Luminus worden meegegeeld, worden, met het oog op het beheer van verzekeringen, klantenbeheer, de bestrijding van fraude/het witwassen van geld/de financiering van terrorisme en het beheer van de geschillen en betwistingen, verwerkt door Luminus, 1210 Brussel, Koning Albert II laan 7 en door AXA Assistance (Inter Partner Assistance nv), Louizalaan 166/1, 1050 Brussel. In geval van overdracht van persoonsgegevens, zoals hierboven voorzien, wordt de bescherming van de gegevens gewaarborgd door aangepaste contractuele bepalingen met de betreffende derde onderneming.

De persoonsgegevens betreffende een verzekerde kunnen omvatten, onder meer, de gegevens met betrekking tot zijn identiteit en zijn woonplaats.

Deze persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Wet van 8 december 1992 met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens en haar uitvoeringsbesluit.

De categorieën van personen die toegang hebben tot die persoonsgegevens zijn de personeelsleden van de verantwoordelijken voor de verwerking, van de dienstverleners en verwerkers waarop zij beroep doen en, in voorkomend geval, van andere vennootschappen van de groep waar de verantwoordelijken voor de verwerking deel van uitmaken.

Deze persoonsgegevens kunnen door AXA Assistance worden doorgegeven aan de dienstverleners en verwerkers waarop zij beroep doet, zowel binnen als buiten de Europese Economische Ruimte, evenals aan de andere ondernemingen van de groep waarvan AXA Assistance deel uitmaakt. Met het oog op het aanbieden van de meest geschikte diensten kunnen deze persoonsgegevens eveneens worden meegedeeld aan de andere vennootschappen van de groep waar de verantwoordelijke voor

de verwerking deel van uitmaakt, zowel binnen als buiten de Europese Economische Ruimte.

In geval van overdracht van persoonsgegevens, zoals hierboven voorzien, worden administratieve, technische en veiligheidsmaatregelen genomen en in voorkomend geval aangepaste contractuele bepalingen met de betreffende derde onderneming gesloten om te verzekeren dat deze overdrachten van gegevens gebeuren in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving.

Elke persoon heeft toegang tot de gegevens die op hem betrekking hebben en die worden verwerkt, en mag, in voorkomend geval, de onjuiste gegevens laten verbeteren evenals de onwettig verwerkte gegevens laten schrappen. Hiervoor kan de verzekerde een schriftelijke aanvraag richten per brief of per e-mail gericht aan AXA Assistance, Juridische Dienst – Data Privacy Officer, Louizalaan 166/1, 1050 Brussel, legal.bn@axa-assistance.com.

Elke persoon heeft het recht om zich op verzoek en kosteloos tegen de voorgenomen verwerking van hem betreffende persoonsgegevens te verzetten, voor zover de verwerking verricht wordt met het oog op direct marketing.

Bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (Drukpersstraat 35, 1000 Brussel) wordt een openbaar register gehouden van de geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens. Indien de verzekerde bijkomende inlichtingen wenst over de wijze waarop de verantwoordelijke voor de verwerking gegevens verwerkt, kan hij dit register raadplegen.

14. Overdracht van overeenkomst

AXA Assistance of Luminus kan de Overeenkomst op ieder moment overdragen aan een andere verzekeraar en zal de Klant hiervan schriftelijk op de hoogte brengen.

De Klant behoudt zijn rechten zoals beschreven in de Overeenkomst ingeval van overdracht.

15. Toepasselijke wet

Deze Overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht, waaronder de Wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

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 Comfort Service voor u?	Wat is uitgesloten?
Dak		
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
Waterafvoer		
losgekomen regenpijp	terugplaatsen regenpijp afleiden water via tijdelijke afvoerpijp	plaatsen nieuwe regenpijp
verstopte dakgoot	ontstoppen dakgoot (indien deze goed is onderhouden)	
Verwarming		
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 vervangen kleine wisselstukken indien beschikbaar (voor maximum van 50,00 EUR)	definitieve herstelling vervangen van grote niet onmiddellijk beschikbare wisselstukken
lekkende centrale verwarmingsleiding	afsluiten 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) dichtdraaien van een kraan	vervangen van wisselstukken die niet onmiddellijk ter plaatse beschikbaar zijn
Water		
geen stromend water meer na de teller	herstellen van de watertoevoer	
lekkende (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 dreigt)	plaatsen van tijdelijke dichting vervangen van een dichtingsring	lekken die geen blijvende schade veroorzaken (doordat het water wordt opgevangen in bv een gootsteen, of bv een toilet dat blijft lopen) kan men enkel de kraan toedraaien
Gas		
lekkende gasleiding (= gevaarlijke noodsituatie)	bijstand bij het contacteren van de netwerkbeheerder. adviesverlening om uw veiligheid te garanderen	onze hersteller kan niet ter plaatse tussenkomen. Deze gevaarlijke situatie noodzaakt steeds de tussenkomst van uw netwerkbeheerder
Elektriciteit & Verlichting		
elektrische storing na de teller (geen verlichting in één of meerdere onderdelen van de woning)	vaststellen van de oorzaak van de storing 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 koelkast of diepvriezer op een ander stopcontact aansluiten	lamp of stopcontact in één kamer lamp vervangen toestel zelf herstellen of vervangen
Varia		
bliksemslag	zeil over dak plaatsen zeil over schouw plaatsen noodafkapping aan de teller maken reinigingswerken	vervangen elektrische leiding
brand en roetschade		u richt zich best tot uw brandverzekering
verstopte sanitair	ontstoppen	ledigen van septische put
woning 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	