

# CONDITIONS GENERALES ASSISTANCE HABITATION (PRO)

Version 01.10.2024

## 1. OBJET

Les présentes conditions générales font partie du Contrat conclu entre l'Assureur et le Preneur d'Assurance et a pour objet la définition des droits et obligations des parties dans le cadre du service Assistance Habitation (Pro) de Luminus, offert par Luminus en sa qualité d'agent d'assurance au nom et pour le compte de l'Assureur.

## 2. DEFINITIONS

**Assuré** : la personne physique qui réside dans l'Habitation assurée;

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

**Assureur** : 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 1050 Bruxelles, Belgique, Boulevard du Régent 7, numéro d'entreprise 0415.591.055, RPM Bruxelles;

**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. Toutes les références au terme "habitation" doivent également être comprises comme "Habitation assurée", sauf indication contraire;

**Evénement du sinistre assuré** : Circonstances urgentes telles que décrites dans le présent Contrat nécessitant des réparations provisoires;

**Urgent ou urgence** : une situation lors de laquelle un sinistre soudain et imprévu (i) rend l'Habitation assurée dangereuse ou peu sûre, (ii) entraîne un risque de plus grandes dégradations de l'Habitation assurée et/ou des biens immobiliers en faisant partie, et/ou (iii) rend l'Habitation assurée inhabitable;

**Réparateur** : le prestataire de services qui accomplira la prestation d'assistance et qui est désigné par l'Assureur;

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

**Contrat** : le Contrat entre l'Assureur et le Preneur d'Assurance, constitué des présentes conditions générales et des conditions particulières de l'Assureur;

**Inhabitabilité de l'Habitation assurée** : Les termes "inhabitable" et "inhabitabilité" supposent l'occurrence d'un sinistre d'une telle envergure que certaines pièces de la maison (telles que la cuisine, les chambres à coucher et la salle de bain) sont devenues inutilisables. Un immeuble est considéré comme inhabitable à partir du moment où les pièces nécessaires pour y vivre normalement (living, chambre à coucher, salle de bain, cuisine) ne sont plus disponibles ou ne peuvent plus être utilisées normalement;

**Installation Fixe** : une installation qui est immeuble de par sa destination (par exemple le chauffage central, le chauffe-eau, les radiateurs fixes, la pompe à chaleur, les panneaux solaires), à l'exclusion de tout appareil ménager (par exemple : frigo, congélateur, four, hotte, cuisinière, plaque de cuisson), des appareils de ventilation, des adoucisseurs d'eau, des radiateurs mobiles, des systèmes d'alarme et de la domotique;

**Perte de confort inopinée et grave** : toutes les situations pouvant provoquer une perte inopinée et grave du confort de base dans l'Habitation assurée. On entend par là, l'absence soudaine d'au moins un

des éléments suivants : l'eau courante dans l'ensemble de l'habitation ou dans une partie de celle-ci, la résistance au vent et à l'eau de la maison, l'eau chaude dans la salle de bain, une température intérieure agréable (norme : au minimum 18°C), l'éclairage dans une ou plusieurs parties de la maison, l'alimentation en électricité dans l'habitation ou dans une partie de celle-ci, si cela n'est pas dû à une panne générale, l'alimentation électrique du frigo et du congélateur ou d'autres appareils permettant la conservation des aliments, le bon fonctionnement des installations sanitaires, si l'obstruction n'est pas due à une surcharge de la fosse septique.

### 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.

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

Le présent Contrat est un Contrat visant à couvrir les Evénements de sinistre assurés, tels que décrits ci-après.

L'Assureur intervient dans les frais en cas de Circonstances urgentes, en cas de Perte de confort inopinée et grave, pour empêcher ou limiter des dommages à des tiers ou pour effectuer une réparation urgente et provisoire à l'Habitation assurée ou à une Installation fixe, à condition que (i) cela soit techniquement possible, (ii) les conditions climatiques le permettent et (iii) le Preneur d'Assurance ou l'Assuré permettent l'accès à l'Habitation assurée. L'Assureur 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, comme prévu à l'article 6 ou comme convenu avec le Preneur d'assurance.

L'intervention de l'Assureur se limite à un maximum de 400,00 EUR par intervention dans l'Habitation assurée. Cette intervention de 400,00 EUR comprend (i) le transport, (ii) la main-d'œuvre, (iii) les pièces de rechange pour un total de 50,00 EUR et (iv) la TVA facturée par le Réparateur.

L'Assureur 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 au-delà de 400,00 EUR, facturés par ce dernier. Le Preneur d'Assurance doit payer au Réparateur le coût total des pièces de rechange au-delà de 50,00 EUR, même si l'intervention est inférieure à 400,00 EUR.

## 4. TERRITORIALITE

Le service d'assistance est presté pour une Habitation assurée située en Belgique.

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

Vous avez le choix entre un paiement mensuel ou annuel par domiciliation. Luminus facturera la prime au Preneur d'Assurance au nom et pour le compte de l'Assureur. Si la prime n'est pas payée à l'échéance, l'Assureur ou Luminus au nom et pour le compte de l'Assureur peuvent résilier le Contrat à condition que le Preneur d'Assurance ait été mis en demeure, soit par exploit d'huissier, soit par envoi recommandée à la poste. 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.

## 6. CONDITIONS D'ATTRIBUTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les prestations d'assistance garanties décrites à l'article 7 ne sont octroyées qu'après le paiement de la première prime.

Le Preneur d'Assurance doit avertir l'Assureur dès que les faits se produisent. Pour ce faire, le Preneur d'Assurance doit appeler l'Assistance Habitation (Pro) de Luminus au numéro de téléphone 0800 80 808. 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 ou si elle a été organisée sans l'accord de l'Assureur, elle ne sera pas couverte par les prestations d'assistance garanties.

## PRESTATIONS D'ASSISTANCE GARANTIES

### 6.1. Fourniture d'informations

L'Assureur vous fournit sans aucun engagement des informations concernant les services suivants :

- Services de dépannage ou de petits travaux à domicile qui peuvent vous aider à réaliser toutes sortes de petits travaux qui ne sont pas couverts par le service Assistance Habitation (Pro) de Luminus : réparation de la plomberie, de la menuiserie, de l'électricité, des appareils TV et hi-fi, de la domotique, de systèmes d'alarme, travaux de jardinage, etc.
- Numéros d'urgence éventuels en cas de problème urgent lié à votre habitation.

Les frais liés à ces services ne sont pas pris en charge par l'Assureur. Notre intervention a pour seul but d'aider le Preneur d'Assurance en cas d'absence de couverture en lui communiquant un ou plusieurs numéros de téléphone utiles. Ni l'Assureur ni Luminus ne peuvent toutefois être tenus pour responsables de la qualité et du prix des interventions effectuées par le prestataire de services avec qui le Preneur d'Assurance a lui-même pris contact.

### 6.2. Dépannage urgent

L'intervention pour dépannage urgent consiste à envoyer un Réparateur en cas de Circonstances urgentes afin de remédier à une Perte de confort inopinée et grave et de stabiliser la situation de l'Habitation assurée ou d'effectuer un dépannage sur une Installation fixe endommagée ou en panne se trouvant dans l'Habitation assurée. L'intervention ne consiste pas à réaliser des réparations définitives ni des travaux d'entretien dans l'Habitation assurée ou sur des Installations fixes se trouvant dans l'Habitation assurée. L'intervention sera uniquement effectuée par un Réparateur si la situation est suffisamment sûre et s'il est techniquement possible de la stabiliser et d'effectuer un dépannage. C'est le Réparateur qui décide des mesures à prendre en fonction des conditions climatiques, des possibilités technologiques, des pièces de rechange et des matériaux disponibles, et ce, dans les limites des conditions du présent Contrat.

Nous offrons une garantie de continuité d'activité aux Preneurs d'Assurance professionnels (il s'agit de preneurs d'assurance qui ont signé le Contrat dans le cadre de leurs activités professionnelles) : en cas de panne électrique dans une Habitation assurée et si l'activité professionnelle est devenue impossible en raison de cette panne, l'Assureur envoie rapidement (norme : dans les 2 heures) un Réparateur pour résoudre le problème dans les meilleurs délais. Les frais non assurés restent à la charge du Preneur d'Assurance.

### 6.3. Habitation inhabitable ou dégâts importants

**à l'habitation située en Belgique** Si l'habitation est endommagée ou rendue inhabitable suite à un incendie, une explosion, une implosion, des dégâts des eaux, un cambriolage, une tentative de cambriolage, un home-jacking, un acte de vandalisme ou un bris de vitres, l'Assureur se charge d'organiser et de payer les services suivants :

- la réservation d'une chambre d'hôtel pour deux nuits dans un hôtel, avec une intervention maximale de 200 EUR pour tous les occupants de l'habitation endommagée. L'Assureur se charge également du transport du Preneur d'Assurance au cas où ce dernier ne serait pas en mesure de se déplacer par ses propres moyens entre l'habitation endommagée et l'hôtel.
- la garde des enfants du Preneur d'Assurance qui ont moins de 18 ans et qui sont domiciliés dans l'habitation déclarée inhabitable, et ce, avec un maximum de 150 EUR.
- l'hébergement des animaux de compagnie qui appartiennent au Preneur d'Assurance

et qui vivent dans l'habitation déclarée inhabitable, et ce, avec un maximum de 125 EUR.

- les frais de garde au cas où le domicile belge rendu inhabitable doit être surveillé afin de protéger les biens restés sur place contre le vol, et ce, pour un maximum de 48 heures.
- le transfert du mobilier vers un lieu de dépôt situé en Belgique. L'Assureur se charge de la fourniture d'un véhicule utilitaire de type permis B et prend en charge les frais de transport de manière à permettre au Preneur d'Assurance de transférer les biens qui sont restés dans l'habitation rendue inhabitable vers un lieu de dépôt situé en Belgique. Les frais liés à ce poste restent toutefois limités à 250 EUR.
- les frais de déménagement jusqu'à un maximum de 250 EUR au cas où l'habitation située en Belgique n'est pas rendue à nouveau habitable 30 jours après un sinistre. L'Assureur se chargera, en concertation avec le Preneur d'Assurance, du déménagement des meubles vers le nouveau lieu de séjour en Belgique. Tout doit néanmoins avoir été déménagé dans les 60 jours qui suivent la date du sinistre.
- si le Preneur d'Assurance doit retourner dans l'habitation rendue inhabitable en Belgique au moment de la survenance du sinistre et au cas où sa présence s'avère indispensable, l'Assureur mettra à sa disposition un billet de train en première classe ou un billet d'avion (classe économique) pour se rendre de l'endroit où il séjourne vers l'habitation située en Belgique qui a fait l'objet d'un sinistre, et prendra à sa charge les frais qui en résultent. L'Assureur se réserve le droit de réclamer la restitution des billets non utilisés.

L'Assureur demandera au Preneur d'Assurance de lui fournir la preuve qu'il a effectué une déclaration de sinistre auprès de son assurance incendie ou, en cas de vol, la preuve qu'il a fait une déclaration à la police. Tous les montants précités s'entendent TVA comprise.

#### **7.4 Si une réparation provisoire n'est pas possible dans les 24 heures**

- Si l'habitation est rendue inhabitable suite à une panne de l'installation électrique située après le compteur et qu'une réparation provisoire n'est pas possible dans les 24 heures, l'Assureur mettra tout en œuvre pour :
  - mettre un générateur de courant à la disposition de l'assuré pour une durée maximale de 5 jours;
  - fournir un hébergement dans un hôtel pour une durée maximale de 2 nuits et un montant maximum de 200 euros pour tous les occupants;
  - intervenir pour les dégâts occasionnés aux denrées alimentaires qui se trouvent dans le frigo ou le congélateur, et ce, pour un maximum de 125 euros.
- Si l'habitation est rendue inhabitable à cause d'une panne de chauffage central et qu'une réparation provisoire n'est pas possible dans les 24 heures, l'Assureur :
  - mettra à la disposition du Preneur d'Assurance une source de chauffage alternative pour une durée maximale de 5 jours
  - fournira un hébergement dans un hôtel pour une durée maximale de 2 nuits et un montant maximum de 200 euros pour tous les occupants.
- Si l'habitation est rendue inhabitable suite à une installation de production d'eau chaude défectueuse et qu'une réparation provisoire n'est pas possible dans les 24 heures, l'Assureur :
  - fournira un hébergement dans un hôtel pour une durée maximale de 2 nuits et un montant maximum de 200 euros pour tous les occupants.

#### **7. HELPDESK: Conseils concrets de nos experts**

L'Assureur met à la disposition des assurés un service de renseignements socio-juridiques accessible de 9 heures à 17 heures pendant les jours de semaine. En dehors de cet horaire, l'Assureur prendra note du message et rappellera l'Assuré à sa meilleure convenance. Le

renseignement peut notamment porter sur le droit civil, le droit social, le droit pénal, le droit fiscal, le droit commercial et le droit judiciaire.

#### **EXCLUSIONS**

L'Assureur n'intervient pas pour :

- 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 n'était pas accessible au moment convenu; ces frais seront facturés par l'Assureur au Preneur d'Assurance;
- les frais découlant de phénomènes normaux de vieillissement, d'usure ou de détérioration;
- les suites préjudiciables prévisibles normales dues à un acte ou une négligence de l'occupant de l'habitation assurée ou à une faute intentionnelle dans son chef;
- les frais découlant d'un défaut d'entretien manifeste de l'Installation fixe ou de l'habitation assurée (p. ex. calcaire, ...);
- les frais découlant d'un problème qui était connu avant la signature du Contrat;
- les frais de nature décorative ;
- les frais à une Installation fixe si le Réparateur est d'avis que l'intervention en dépasse la valeur, sans préjudice du droit à une intervention pour stabiliser la situation urgente;
- les frais, si l'on a apporté des modifications à l'habitation assurée, telles que l'identification des causes ou l'estimation de l'intervention ont été rendues impossibles ou difficiles;
- 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 de toute 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 coupures de l'approvisionnement en gaz, électricité et eau, dues au réseau de distribution;
- les dégâts provoqués directement ou indirectement par la pollution;
- les dégâts causés directement ou indirectement par un mauvais fonctionnement ou une panne d'un circuit électronique, d'un circuit intégré, d'une micropuce, d'un microprocesseur, d'un hardware, d'un logiciel, d'un ordinateur, d'un appareil de télécommunication ou d'un système semblable;
- les frais à des installations communes, des espaces communs ou des (sous)parties communes d'un immeuble;
- tous les frais dont il n'est pas expressément prévu dans le Contrat qu'ils sont pris en charge.

Si une réparation définitive n'est pas réalisée dans une habitation assurée après une intervention urgente prévue par le Contrat, l'Assureur peut refuser une seconde intervention dans la même situation.

Le Preneur d'Assurance est tenu d'informer l'Assureur dans les 24 heures après avoir lui-même pris connaissance du sinistre. A cet effet, le Preneur d'Assurance doit appeler le numéro de téléphone 0800 80 808 de l'Assistance Habitation (Pro) de Luminus. Ce numéro de téléphone est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les interventions qui n'ont pas été sollicitées dans le délai requis ou celles qui ont été organisées sans l'accord de l'Assureur ne sont pas couvertes.

#### **8. DUREE**

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

La garantie/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 14 jours. En cas de sinistre antérieur à la période de garantie/couverture, l'Assureur 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.

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 envoi recommandé.
- 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.

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.

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

Si le Preneur d'Assurance déménage, il doit communiquer à Luminus en sa qualité d'agent d'assurance de l'Assureur l'adresse de la nouvelle habitation assurée.

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

L'Assureur et/ou Luminus au nom et pour le compte de l'Assureur 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 envoi 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 envoi recommandé. Le Contrat prend alors fin 15 jours après l'envoi de l'envoi recommandé par lequel l'Assureur 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 envoi recommandé adressé à Luminus en sa qualité d'agent d'assurance de l'Assureur (Luminus, BP 48000,

1000 Bruxelles, [info@luminus.be](mailto:info@luminus.be), fax 078/150 211). Dans ce cas, la résiliation entre en vigueur trois mois après sa notification.

(b) conformément à l'article 17 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. L'Assureur communique ce changement au Preneur d'Assurance au moins quatre (4) mois avant l'échéance annuelle, via Luminus en qualité d'agent d'assurance de l'Assureur, de manière à ce que le Preneur d'assurance 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 de l'Assureur :

Par courriel : [customer.care.bn1@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bn1@axa-assistance.com)

Par courrier :

Assistance Habitation (Pro) de Luminus  
C/O Inter Partner Assistance  
Boulevard du Régent 7  
1000 BRUXELLES

La plainte sera examinée au plus vite par le Service Qualité de l'Assureur, 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 l'Assureur, Luminus ou tout autre intermédiaire d'assurances.

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

Les données à caractère personnel relatives à l'Assuré qui sont communiquées à l'Assureur ou à Luminus en sa qualité d'agent d'assurance de l'Assureur, 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, du marketing direct, d'études statistiques et actuarielles, de la lutte contre la fraude/le blanchiment d'argent/le financement du terrorisme, et de la gestion des contestations et des litiges, par Luminus SA, Boulevard Roi Albert II 7, 1210 Bruxelles, et par Inter Partner Assistance SA, Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles.

Les données à caractère personnel relatives à un Assuré peuvent notamment comprendre les données relatives à son identité, son domicile, son statut personnel et son compte bancaire.

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 des responsables du traitement et des prestataires et sous-traitants auxquels ils font appel, et, le cas échéant, d'autres sociétés du groupe dont font partie les responsables du traitement.

Ces données à caractère personnel peuvent être transmises par l'Assureur aux prestataires et sous-traitants auxquels il fait appel, tant au sein qu'en dehors de l'Espace Economique Européen, ainsi qu'aux autres entreprises du groupe dont l'Assureur fait 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 Inter Partner Assistance, Service juridique – Data Privacy Officer, Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles, [legal.bn1@axa-assistance.com](mailto: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.

L'Assuré peut prendre contact avec l'Autorité de protection des données (Rue de la Presse 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**

L'Assureur ou Luminus en qualité d'agent d'assurance de l'Assureur peut à tout moment céder le Contrat à un autre assureur et en informera 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.

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

S'il est un consommateur, 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, en sa qualité d'agent d'assurance de l'Assureur, de cette décision au moyen d'une déclaration claire (par exemple, par courrier, fax ou courriel à adresser à Luminus, BP 48000, 1000 Bruxelles, [info@luminus.be](mailto:info@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.

Veillez trouver ci-dessous une liste d'exemples de prestations pouvant être fournies suite à des circonstances urgentes en cas de perte de confort inopinée et grave ou pour éviter des dégâts à des tiers :

Exemple de situation	Quels services sont compris dans l'Assistance Habitation (Pro) de Luminus ?	Qu'est ce qui est exclu?
<b>Toiture</b>		
Fuite dans la toiture/chute de tuiles	Placement d'une bâche ou de tuiles (de réserve) disponibles. Réparation localisée des perforations du revêtement (roofing) de la toiture	Placement de nouvelles tuiles
Fuite à une lucarne	Placement d'une bâche Eventuellement réparation locale de la zinguerie	Réparation définitive de la zinguerie et de la plomberie
<b>Evacuation de l'eau</b>		
Descente d'eau détachée	Remplacement de la descente d'eau Déviation de l'eau via un tuyau d'évacuation temporaire	Placement d'une nouvelle descente d'eau
Corniche bouchée	Débouchage de la corniche (si celle-ci est bien entretenue)	
<b>Chauffage</b>		
Panne de chauffage central ou de pompe à chaleur (suite à laquelle on ne peut plus garantir une température agréable à l'intérieur, norme entre 18° et 24°C)	Identification de l'origine du problème et définition du mode de réparation	
	Redémarrage du chauffage central si possible	Réparation définitive
	Remplacement de petites pièces si elles sont disponibles (pour un maximum de 50,00 EUR)	Remplacement de grosses pièces qui ne sont pas disponibles immédiatement
Fuite à une conduite du chauffage central	Evacuation de l'eau Fermeture de la vanne Colmatage temporaire de la fuite	
Problème de chauffe-eau et du système d'eau chaude (à la suite duquel il n'y a plus d'eau chaude dans la salle de bain)	Identification de l'origine du problème et définition du mode de réparation	
	Redémarrage du chauffe-eau si possible	
	Remplacement de petites pièces si elles sont disponibles (pour un maximum de 50,00 EUR) Fermeture de la vanne	Remplacer de pièces qui ne sont pas immédiatement disponibles sur place
<b>Eau</b>		
Plus d'eau courante après le compteur	Réparation de l'alimentation en eau	
Fuite (visible) sur une conduite d'eau	Colmatage provisoire de la fuite Remplacement d'un joint	Détection d'une fuite sur une canalisation d'eau non apparente. En cas de canalisation non apparente, on peut seulement fermer la vanne.
Robinet qui fuit (si cela risque de provoquer des dégâts permanents)	Colmatage provisoire de la fuite Remplacement d'un joint	Pour les fuites qui ne risquent pas de provoquer des dégâts permanents (parce que l'eau aboutit dans un évier par exemple, ou une chasse d'eau qui fuit), on se limite à fermer la vanne
<b>Gaz</b>		
Fuite sur une conduite de gaz (=situation dangereuse)	Assistance dans la prise de contact avec le gestionnaire de réseau Conseils pour garantir votre sécurité	Notre réparateur ne peut pas intervenir sur place. Cette situation dangereuse nécessite toujours l'intervention de votre gestionnaire de réseau
<b>Electricité et Eclairage</b>		
Panne électrique après le compteur (plus d'éclairage dans une ou plusieurs parties de l'habitation)	Identification de l'origine de la panne Si possible, rétablissement de l'alimentation	Lampe ou prise dans une seule pièce
	Mesure des pertes/courts-circuits et identification de l'endroit des pertes/courts-circuits. Débranchement de l'appareil qui provoque la perte/le court-circuit	
	Remplacement du fusible Branchement du frigo ou du surgélateur sur une autre prise	Remplacement d'une lampe Réparation ou remplacement de l'appareil
<b>Panneaux Solaires</b>		
	Identification de l'origine de la panne Si possible, rétablissement de la production d'électricité	Installation de nouveaux panneaux ou d'un nouvel onduleur
<b>Serrure</b>		
L'habitation ou des parties de celle-ci ne sont plus accessibles	Ouverture de la porte par un serrurier Baisser les volets	
	Placement d'une serrure de base provisoire si nécessaire	Placement de nouvelles serrures

	Condamnation de la fenêtre ou de la porte à l'aide de planches	
<b>Divers</b>		
Foudre	Placement d'une bâche sur le toit	Remplacement de la conduite électrique
	Placement d'une bâche sur la cheminée	
	Dérivation de secours sur le compteur	
	Travaux de nettoyage	
Incendie et dégâts causés par la suie		Adressez-vous plutôt à votre assureur incendie
Sanitaire bouché	Débouchage	Vidange de la fosse septique
L'habitation ou des parties de celle-ci ne sont plus accessibles	Condamnation de porte ou fenêtre à l'aide de planches	
	Baisser les volets	
	Placement de nouvelle(s) serrure(s) (si disponible(s))	
	Ouverture de la porte par un serrurier	
Bris de vitre	Condamnation de la fenêtre ou de la porte à l'aide de planches	
	Baisser les volets	