

# SERVICE D'ASSISTANCE SOLAR

## Document avec information sur le produit d'assurance

Assureur : Inter Partner Assistance NV, une compagnie d'assurance belge reconnue sous le numéro 0487, RPR Brussel TVA BE0415.591.055, Avenue Louise 166, 1000 Bruxelles



Référence du produit : Service d'assistance Solar - 07052019.

*Le but de ce document est de vous donner un aperçu des principales garanties et exclusions relatives à cette assurance. Ce document n'a pas été personnalisé en fonction de vos besoins spécifiques et les informations qu'il contient ne sont pas exhaustives. Pour plus d'informations, consultez les conditions contractuelles et précontractuelles concernant ce produit d'assurance. En cas de divergence entre le contenu de ce document et les conditions générales et particulières, les conditions prévaudront toujours.*

### Quel genre d'assurance est-ce?

Il s'agit d'une police d'assurance visant à fournir au bénéficiaire des services de dépannage pour son installation solaire.



### Qu'est-ce qui est assuré?

#### Prestations d'assistance garantie:

#### ✓ Dépannage

Si un Incident cause des dommages à l'installation solaire ou si l'installation solaire est soudainement défectueuse, AXA Assistance organisera le Dépannage de l'installation solaire et prendra en charge les coûts, sauf si l'installation solaire est toujours couverte par la garantie du fournisseur/fabricant.

- Un premier diagnostic de la situation sera effectué par un prestataire spécialisé dans les 3 jours ouvrables à partir de la réception par le Prestataire de service de tous les documents nécessaires pour l'intervention.
- Dans les 10 jours ouvrables après le premier diagnostic, rendez-vous avec un technicien.
- Ces périodes sont prolongées par les jours fériés et les congés du bâtiments.
- Limité à 600 € (incl. TVA) par intervention.
- Limité à une intervention par année civile.
- Franchise 80 € (incl. TVA).



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

- ✗ L'installation solaire ne doit pas comporter plus de 60 panneaux solaires.
- ✗ La puissance maximale AC ne doit pas dépasser 10kWc ou 5kWc pour la Région de Bruxelles-Capitale.
- ✗ Une intervention qui n'a pas été demandée au moment de l'incident ou qui a été organisée sans l'accord d'Axa Assistance.
- ✗ L'installation solaire qui n'est pas située sur le terrain de la Maison assurée.
- ✗ L'installation solaire doit être en service, au moins prête à l'emploi.
- ✗ L'installation solaire doit être conforme à toutes les normes, réglementations et exigences d'installations applicables.
- ✗ L'installation solaire doit être signalée à l'exploitant du réseau et approuvée par le RGIE.
- ✗ Si le bénéficiaire ne respecte pas les obligations du présent article et qu'il en résulte une désavantage pour Axa Assistance, celle-ci peut refuser ou limiter ses prestations et, le cas échéant, exiger du bénéficiaire le remboursement des services payés par erreur.
- ✗ Axa Assistance peut refuser de fournir les garanties si le bénéficiaire agit frauduleusement.
- ✗ Axa Assistance ne remboursera pas non plus le temps d'attente du prestataire de services si le bénéficiaire est en retard à la date et à l'heure convenues.
- ✗ Les frais déjà engagés par le bénéficiaire pour des interventions qui n'ont pas été effectuées par le prestataire de services.
- ✗ Si pour un dommage similaire à l'installation solaire, un prestataire de service s'est déjà rendu au domicile de l'assuré et si le bénéficiaire n'a pas fait réparer définitivement le défaut à l'installation solaire ultérieurement.



### Y a-t-il des limitations de couverture?

#### EXCLUSIONS LES PLUS IMPORTANTES (non-exhaustive):

- ! L'insuffisance de rendement ;
- ! Les dommages dus à la grêle, l'incendie, dégâts des eaux, bris de vitres, .... soit toutes les interventions dues à un élément extérieur ;
- ! Tous les frais encourus par un prestataire autre que celui désigné par Axa Assistance ;
- ! Tous les frais encourus pour une Installation solaire non conforme aux exigences du système ou lorsqu'elle n'est pas installée conformément aux règles de l'art ;
- ! Tout coût résultant d'un cas de force majeure ou d'une décision des autorités ;
- ! Les frais de déplacement du prestataire de services si l'Habitation assurée n'est pas accessible au moment convenu ; ces frais seront facturés par Axa Assistance au bénéficiaire ;
- ! Les coûts résultant des conséquences normales de vieillesse
- ! les conséquences dommageables normalement prévisibles d'un acte ou d'une omission du bénéficiaire et de sa faute intentionnelle ;
- ! les frais s'il apparaît un manque évident d'entretien de l'installation solaire ou du bâtiment assuré
- ! les frais en cas de problème connu avant la conclusion du contrat ;
- ! les frais de maintenance et de nettoyage des panneaux solaires, si l'intervention n'est pas due à un défaut;
- ! les dommages causés par l'eau en raison d'une mauvaise installation des panneaux solaires ;
- ! les événements résultant d'une guerre, d'une mobilisation générale, d'une revendication de personnes ou de matériel par le gouvernement, du terrorisme ou du 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 montants supérieurs à 600 EUR (TVA incluse) et la franchise de 80 EUR (TVA incluse).



### Où suis-je couvert?

✓Belgique



### Quelles sont mes obligations?

- Le bénéficiaire est tenu de tenir à jour ses coordonnées auprès de Lampiris en vue de bénéficier des services du présent Contrat.
- Le bénéficiaire doit être en mesure de soumettre l'approbation du RGIE en tout temps, sur demande.
- En cas d'incident sur l'installation solaire, le bénéficiaire doit contacter AXA Assistance dès que possible et en tout état de cause dans les 7 jours suivant la date de l'incident. Pour ce faire le bénéficiaire doit utiliser le numéro de téléphone hotline 0800 17 480, disponible 24 heures par jour et 7 jours par semaine.

- Le bénéficiaire doit suivre les instructions d'AXA Assistance et fournir tous les renseignements et/ou documents raisonnables qu'AXA Assistance juge nécessaire ou utiles
- Le bénéficiaire doit prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences de l'incident et les dommages



#### Quand et comment dois-je payer?

Cette assurance assistance est comprise dans votre tarif Lampiris Solar.



#### Quand la couverture commence et se termine?

Pour les nouveaux clients Lampiris, le Bénéficiaire sera couvert qu'après un délai de deux mois à compter de la date de conclusion de son contrat Lampiris-Solar électricité.

Pour les clients existants de Lampiris, le Bénéficiaire est couvert à compter de deux mois après le jour suivant celui où il a été informé de la conclusion du présent Contrat avec Lampiris.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique à compter du raccordement du Bénéficiaire au présent Contrat. Si la fourniture en électricité par Lampiris n'a pas encore débuté à l'expiration du délai d'attente de 2 mois, le bénéficiaire ne sera couvert qu'à partir de la date de début de fourniture.

Le Bénéficiaire n'a pas droit à une couverture pendant cette période d'attente.

Le service de assistance est proposé pour une période initiale de 12 mois, avec prolongation tacite jusqu'à la résiliation par Lampiris ou AXA Assistance

La couverture est automatiquement résiliée au plus tard à la date d'échéance du contrat tarif Solar électricité de Lampiris.

Lampiris peut résilier le contrat par anticipation si la décision est motivée par l'une ou plusieurs des circonstances suivantes :

- le bénéficiaire ne remplit plus les conditions de prestation du service d'assurance définies par Lampiris;
- le contrat entre le Titulaire et AXA Assistance est résilié ;
- le bénéficiaire commet une fraude
- Le Preneur d'assurance ne commercialise plus le tarif Lampiris Solar.



#### Comment puis-je annuler mon contrat?

Le Bénéficiaire peut à tout moment communiquer sa décision de résiliation anticipée du contrat.