

CONDITIONS GENERALES

1. Définitions :

Les termes suivants doivent être interprétés de façon restrictive :

Preneur d'assurance:

S.A. Lampiris dont le siège social est situé Rue Saint-Laurent 54, 4000 Liège, BCE n° 0859.655.570 ainsi que toutes les sociétés liées à cette dernière au sens de l'article 11 du Code des Sociétés.

Bénéficiaire :

Le client qui a conclu un contrat Solar avec Lampiris pour la livraison d'électricité dans la Maison assurée. Le bénéficiaire doit habituellement demeurer dans la maison assurée et, s'il s'agit d'une deuxième résidence, être propriétaire de la Maison assurée.

Maison assurée :

Le bâtiment situé en Belgique désigné dans le contrat avec Lampiris, destiné à un usage privé ou de loisirs et éventuellement en partie à un usage professionnel, ou à l'exercice d'une profession libérale.

Le bâtiment principal entièrement utilisé comme bureau (pour des activités administratives sans production ni stockage) ou pratique d'une profession libérale.

La maison assurée doit disposer d'une installation solaire active.

AXA Assistance :

Inter Partner Assistance Services S.A., membre du Groupe AXA Partners, dont le siège social est situé à 1050 Bruxelles, Avenue Louise 166, numéro d'entreprise 0438 129 895, ci-après dénommée "AXA Assistance", qui est responsable de l'organisation et de la réalisation des services de dépannage.

Convention :

La convention conclue entre le Preneur d'assurance et AXA Assistance donnant droit aux Bénéficiaires aux prestations décrites ci-dessous, auxquelles s'appliquent tant les présentes conditions générales. Les conditions générales sont décrites dans les pages suivantes.

Incident :

Une panne de l'installation solaire, indépendante de la volonté du Bénéficiaire.

Prestataire de services :

Le prestataire de services est la société à qui AXA Assistance a confié l'exécution des prestations du présent Contrat.

Installation solaire :

L'installation solaire se compose de tous les composants qui en font partie :

- Compteur pour mesurer la production d'électricité ;
- Panneaux solaires photovoltaïques ;
- Le système de montage et système de fixation;
- Câblage DC, coffret DC et parafoudre ;
- Onduleurs et éventuellement optimiseurs ;
- Câblage AC, coffret AC, parafoudre, fusible, différentiels ;
- Carte de connexion réseau, ou système de monitoring.

L'Installation solaire doit être située sur le terrain de la Maison assurée.

2. Objet et champ d'application du contrat :

Le présent Contrat a pour objet d'offrir au Bénéficiaire des services de dépannage de son Installation solaire.

3. Conditions d'application :**3.1**

Le présent contrat est valable aussi longtemps que l'Installation solaire est située sur le terrain de la Maison assurée du bénéficiaire, comme indiqué dans les conditions. L'Installation solaire doit également être en service, au moins prête à l'emploi. Le Bénéficiaire est tenu de tenir à jour ses coordonnées vis-à-vis de Lampiris afin de bénéficier des services du présent Contrat.

L'Installation solaire doit être conforme à toutes les normes, réglementations et exigences d'installation applicables. L'Installation solaire doit être signalée à l'exploitant du réseau et approuvée par RGIE (Règlement Général sur les Installations Electriques). Le Bénéficiaire doit toujours pouvoir soumettre l'agrément RGIE et ce sur simple demande.

3.2

L'Installation solaire ne doit pas comporter plus de 60 panneaux solaires et la puissance maximale AC ne doit pas dépasser 10kWc pour les régions Flamande et Wallonne ou 5kWc pour la Région de Bruxelles Capitale.

3.3

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 du hotline 0800 17 480, disponible 24 heures par jour et 7 jours par semaine. Toute intervention non demandée au moment de l'Incident ou organisée sans le consentement d'AXA Assistance n'est pas couverte par la garantie.

Le Bénéficiaire doit suivre les instructions d'AXA Assistance et fournir tous les renseignements et/ou documents raisonnables qu'AXA Assistance juge nécessaires ou utiles.

Le Bénéficiaire doit prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences de l'Incident et les dommages.

3.4

Si le Bénéficiaire ne respecte pas les obligations du présent article et que cela cause un désavantage à AXA Assistance, celle-ci peut refuser ou limiter ses services 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.

4. Contenu des services :

Les services visés par la présente convention comprennent :

4.1. Dépannage :

En cas d'Incident ayant endommagé l'Installation solaire ou si l'Installation Solaire est soudainement défectueuse, le Bénéficiaire peut contacter AXA Assistance.

AXA Assistance organisera le dépannage de l'Installation solaire et prendra en charge les coûts dans les limites définies dans l'article 5.

Un premier diagnostic de la situation sera effectué par un Prestataire de Services spécialisé dans les 3 jours ouvrables suivant la notification téléphonique du Bénéficiaire à AXA et à partir de la réception par le Prestataire de service de tous les documents nécessaires pour

l'intervention : bon de commande et/ou facture d'achat, certificat de garantie, photos de l'Installation solaire.

Un rendez-vous avec le technicien sera pris dans les 10 jours ouvrables suivant le premier diagnostic établi par le Prestataire de services. Les délais d'intervention sont hors congé du bâtiment/ jours fériés.

Si l'Installation solaire est toujours sous garantie du fournisseur/fabricant, AXA Assistance organisera le service de dépannage mais n'en prendra pas en charge les frais qui doivent alors être pris en charge par le service après-vente du fournisseur/fabricant.

4.2. Conditions :

Le Prestataire de services n'exécutera les services de la présente convention que si la situation sur place est suffisamment sécuritaire. Toute intervention du Prestataire de services doit également être techniquement possible, par exemple pour stabiliser la situation ou pour effectuer un dépannage. Le Prestataire de services décide quelles interventions sont nécessaires en fonction de la situation :

- La météo ;
- Les possibilités techniques ;
- Les pièces de rechange qui sont en stock et
- L'équipement disponible.

et ce, conformément aux modalités de la présente convention.

Si certaines circonstances rendent impossible l'exécution des services par le Prestataire de services à l'heure convenue, un nouveau rendez-vous sera fixé.

5. Portée de l'intervention de l'assureur :

L'Intervention d'AXA Assistance est limitée à maximum 600 € (TVAC) et est limitée à un incident par année civile.

Une franchise de 80 € TVAC et le montant facturé par le Prestataire de Service au-delà de 600 € TVAC doivent être personnellement remboursés par le Bénéficiaire au Prestataire de Service.

AXA Assistance ne rembourse pas les frais de déplacement du Prestataire de services si ce dernier n'a pas pu entrer chez le Bénéficiaire, si la Maison assurée n'est pas accessible à la date et à l'heure convenues. 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.

AXA Assistance ne remboursera pas les frais déjà engagés par le Bénéficiaire pour des interventions qui n'ont pas été effectuées par le Prestataire de services.

AXA Assistance peut refuser l'intervention d'un Prestataire de services si le Bénéficiaire a déjà fait appel à un Prestataire de services au domicile du Bénéficiaire pour un dommage similaire à l'Installation solaire et si le Bénéficiaire n'a pas fait réparer définitivement le défaut à l'Installation solaire ultérieurement.

6. Franchise :

Pour chaque service fourni par AXA Assistance, le Bénéficiaire est tenu de s'acquitter du paiement d'une franchise.

Cette franchise, également appelée franchise absolue, s'élève à 80 € TVAC et est déduite du montant de l'Intervention d'AXA Assistance. Ce montant sera facturé directement par le Prestataire de services au Bénéficiaire.

7. Exclusions :

Les services / coûts suivants ne sont pas inclus dans cette convention :

- l'insuffisance de rendement
- les dommages dus à la grêle, l'incendie, dégâts des eaux, bris de vitre, ... 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 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 de la Maison de l'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 au-delà de 600 € TVAC et la franchise de 80 euro TVAC.

8. Force majeure :

Ni AXA Assistance ni le Prestataire de service ne peuvent être tenus responsables d'un retard ou d'un défaut dans l'exécution des obligations découlant de la présente convention pour cause de force majeure. On entend par force majeure toute cause extérieure qui ne peut raisonnablement être maîtrisée et/ou prévue, telle que, entre autres, les catastrophes naturelles ou les conditions climatiques, les grèves, les mesures gouvernementales, les lock-out, les boycotts, le vandalisme ou les circonstances dans lesquelles un grand nombre de clients exigent simultanément un dépannage ou dans lesquelles le trafic est sérieusement entravé.

9. Territorialité :

Les prestations du présent Contrat ne peuvent être valablement obtenues qu'en relation avec une Installation solaire située à l'adresse du Bénéficiaire en Belgique.

10. Entrée en vigueur, durée et résiliation du contrat

10.1. Le présent Contrat entre en vigueur à la date de la confirmation de sa conclusion par le Preneur d'assurance au Bénéficiaire. Le service d'assistance Solar est offert pour une durée initiale d'un an, renouvelable annuellement.

10.2. Pour les nouveaux clients du Preneur d'assurance, les dispositions du présent Contrat ne seront toutefois applicables et le Bénéficiaire ne sera couvert qu'après un délai de deux mois à compter de la date de conclusion de son contrat Lampiris Solar électricité conformément aux conditions générales de vente du Preneur d'assurance.

10.3. Pour les clients existants du Preneur d'assurance, les dispositions du présent Contrat ne seront toutefois applicables et le Bénéficiaire ne sera couvert qu'après un délai de deux

mois à compter de la date de la confirmation, par le Preneur d'Assurance, de la conclusion du présent Contrat.

10.4 Si la fourniture n'a pas encore débuté à l'expiration du délai de deux mois conformément aux articles 10.2 et 10.3 ci-dessus, les dispositions du présent Contrat ne seront pas applicables, et le Bénéficiaire ne sera couvert qu'à compter de la date à partir de laquelle la fourniture aura débuté.

10.5 Lampiris se réserve le droit de mettre fin à tout moment au service d'assistance Solar conformément aux conditions spécifiques du tarif Solar. La couverture prend automatiquement fin au plus tard, à la date de fin de fourniture du contrat de fourniture d'électricité Lampiris Solar.

11. La période d'attente

Une période d'attente de deux mois s'applique conformément aux dispositions des articles 10.2 et 10.3. ci-dessus. Cette période d'attente sera prolongée conformément à l'article 10.4 si la fourniture ne débute qu'après la date d'expiration de la période de deux mois. Dans ce cas, le Bénéficiaire ne sera couvert qu'à compter de la date à partir de laquelle la fourniture aura débuté.

Durant cette période d'attente, le Bénéficiaire n'a pas droit à une couverture.

Si un incident survient pendant cette période, le dépannage consécutif à cet incident n'est dès lors pas pris en charge par AXA Assistance.

12. Résiliation anticipée

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

12.1. Le Bénéficiaire ne remplit plus les conditions de prestation du service d'assurance définies par le Preneur d'assurance ;

12.2. Le contrat entre le Preneur d'assurance et AXA ASSISTANCE est résilié. Dans ce cas, le Bénéficiaire pourra continuer à bénéficier du service d'assistance Solar pour les mois restants de la période d'assurance d'un an. Le service d'assistance Solar prendra automatiquement fin à l'issue de la période d'un an.

12.3. Le bénéficiaire commet une fraude.

Pour les points, 12.1., 12.2 et 12.3., la date d'entrée en vigueur est immédiate et sera notifiée au Bénéficiaire par lettre ou par e-mail si le Bénéficiaire nous a communiqué son adresse e-mail.

12.4. Le Preneur d'assurance ne commercialise plus le tarif Lampiris Solar électricité. Le service d'assistance Solar prendra automatiquement fin deux (2) mois après la notification au Bénéficiaire par courrier simple ou par e-mail (si le Bénéficiaire nous a communiqué son adresse e-mail).

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

13. Modifications de l'Accord :

Toute modification des conditions générales du service d'assistance Solar sera préalablement notifiée au Bénéficiaire par lettre ou par e-mail si le Bénéficiaire nous a communiqué son adresse e-mail.

14. Droit applicable et tribunaux compétents :

Le présent contrat, y compris les conditions générales, est régi par le droit belge, y compris la loi du 4 avril 2014 sur les assurances.

15. Satisfaction de la clientèle / réclamations :

En cas de réclamation, le Bénéficiaire peut contacter le service qualité d'AXA Assistance :

- Par courriel : customer.care.bnl@axa-assistance.com
- Par correspondance : AXA assistance, Customer Care, Avenue Louise 166, bus 1, 1050 Bruxelles.
- Par fax : +32 2 552 51 66 66

La réclamation fera l'objet d'une enquête dans les meilleurs délais par le Service Qualité d'AXA Assistance et ce dans un délai raisonnable :

- Dans un délai de 3 jours ouvrables, un accusé de réception de la plainte sera envoyé avec une brève explication de la suite de la procédure.
- Une position définitive sera communiquée au Bénéficiaire dans les 5 jours ouvrables, sauf en cas de problèmes complexes.
- Dans le mois civil, une position finale sera communiquée au Bénéficiaire concernant les problèmes complexes.
- Si les délais susmentionnés ne sont pas réalisables, ils seront communiqués au Bénéficiaire avec une motivation quant à la raison. Il convient également d'indiquer le délai dans lequel la position finale peut être attendue.

Le Bénéficiaire peut éventuellement s'adresser au service de l'Ombudsman des Assurances (par lettre : Square de Meeûs, 35, 1000 Bruxelles ; par téléphone : 02 / 547 58 71 ; par fax : 02 / 547 59 75, par courrier électronique : info@ombudsman.as), sans préjudice de la

possibilité qu'a le Bénéficiaire 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.

16. Correspondance :

La correspondance avec le Bénéficiaire sera valable à l'adresse mentionnée dans les ou à l'adresse que le Bénéficiaire communiquera ultérieurement à AXA Assistance. La correspondance à AXA Assistance doit être envoyée à l'adresse suivante : AXA Assistance, Avenue Louise 166, 1050 Bruxelles.

Le Bénéficiaire est tenu d'informer AXA Assistance de tout changement de nom ou d'adresse.

17. Protection de la vie privée :

Responsable du traitement des données

Inter Partner Assistance, S.A. dont le siège social est établi 166, avenue Louise, à 1050 Bruxelles, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0415.591.055 (ci-après dénommée « AXA Assistance »).

Lampiris SA, dont le siège social est établi à 4000 Liège, Rue Saint-Laurent 54, BCE n° 0859.655.570 ainsi que les sociétés liées à cette dernière au sens de l'article 11 du Code des sociétés.

Finalités des traitements et destinataires des données

Les données à caractère personnel, communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par AXA Assistance de la part des entreprises membres du Groupe , des entreprises en relation avec celles-ci, de l'employeur de la personne concernée ou de tiers, peuvent être traitées par AXA Assistance pour les finalités suivantes :

- la gestion du fichier des personnes
- la gestion du contrat d'assurance
- le service à la clientèle
- la gestion de la relation entre AXA Assistance et l'intermédiaire d'assurances
- la détection, prévention et lutte contre la fraude
- la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme
- la surveillance du portefeuille
- les études statistiques

Dans la mesure où la communication des données à caractère personnel est nécessaire pour permettre de réaliser les finalités énumérées ci-dessus, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à d'autres entreprises membres du Groupe AXA, à des entreprises et/ou à des personnes en relation avec celles-ci (Lampiris SA, avocats, experts, médecins conseils, réassureurs, co-assureurs, intermédiaires d'assurances, prestataires de services, autres entreprises d'assurances, représentants, bureau de suivi de la tarification, bureaux de règlement de sinistres, Datassur).

Ces données peuvent également être communiquées aux autorités de contrôle, aux services publics compétents ainsi qu'à tout autre organisme public ou privé avec lequel AXA

Assistance peut être amenée à échanger des données à caractère personnel conformément à la législation applicable.

Transfert des données hors de l'Union Européenne

Les autres entreprises du Groupe AXA, les entreprises et/ou les personnes en relation avec celles-ci auxquelles les données à caractère personnel sont communiquées, peuvent être situées aussi bien dans l'Union Européenne qu'en dehors. En cas de transferts de données à caractère personnel à des tiers situés en dehors de l'Union Européenne, AXA Assistance se conforme aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de tels transferts. Elle assure, notamment, un niveau de protection adéquat aux données à caractère personnel ainsi transférées sur la base des mécanismes alternatifs mis en place par la Commission européenne, tels les clauses contractuelles standard, ou encore les règles d'entreprise contraignantes du Groupe AXA en cas de transferts intragroupe (Mon. B. 6/10/2014, p. 78547).

La personne concernée peut obtenir une copie des mesures mises en place par AXA Assistance pour pouvoir transférer des données à caractère personnel hors de l'Union Européenne en envoyant sa demande à AXA Assistance à l'adresse indiquée ci-dessous ('Contacter AXA Assistance').

Conservation des données

AXA Assistance conserve les données à caractère personnel collectées relatives au contrat d'assurance pendant toute la durée de la relation contractuelle ou de la gestion des dossiers sinistres, avec mise à jour de celles-ci chaque fois que les circonstances l'exigent, prolongée du délai légal de conservation ou du délai de prescription de manière à pouvoir faire face aux demandes ou aux éventuels recours qui seraient engagés après la fin de la relation contractuelle ou après la clôture du dossier sinistre.

AXA Assistance conserve les données à caractère personnel relatives à des offres refusées ou auxquelles AXA Assistance n'a pas donné suite jusqu'à cinq ans après l'émission de l'offre ou du refus de conclure.

Nécessité de fournir les données à caractère personnel

Les données à caractère personnel relatives à la personne concernée qu'AXA Assistance demande de fournir sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat d'assurance. Ne pas fournir ces données peut rendre impossible la conclusion ou la bonne exécution du contrat d'assurance.

Confidentialité

AXA Assistance a pris toutes les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des données à caractère personnel et afin de se prémunir contre tout accès non autorisé, toute mauvaise utilisation, modification ou suppression de celles-ci.

A cette fin, AXA Assistance suit les standards de sécurité et de continuité de service et évalue régulièrement le niveau de sécurité de ses processus, systèmes et applications ainsi que ceux de ses partenaires.

Les droits de la personne concernée

La personne concernée a le droit :

- d'obtenir d'AXA Assistance la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, d'accéder à ces données ;
- de faire rectifier et, le cas échéant, de faire compléter ses données à caractère personnel qui sont inexactes ou incomplètes ;
- de faire effacer ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- de faire limiter le traitement de ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel fondé sur les intérêts légitimes d'AXA Assistance. Le responsable du traitement ne traite plus les données à caractère personnel, à moins qu'il ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée ;
- de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de marketing direct, y compris au profilage effectué à des fins de marketing direct ;
- de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative ; toutefois, si ce traitement automatisé est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, elle a le droit d'obtenir une intervention humaine de la part d'AXA Assistance, d'exprimer son point de vue et de contester la décision d'AXA Assistance ;
- de recevoir ses données à caractère personnel qu'elle a fournies à AXA Assistance, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ; de transmettre ces données à un autre responsable du traitement, lorsque (i) le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ou pour les besoins de l'exécution d'un contrat et (ii) le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ; et d'obtenir que ses données à caractère personnel soient transmises directement d'un responsable du traitement à un autre, lorsque cela est techniquement possible ;
- de retirer son consentement à tout moment, sans préjudice des traitements effectués de manière licite avant le retrait de celui, lorsque le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ;

Contacter AXA Assistance

La personne concernée peut contacter AXA Assistance pour exercer ses droits aux adresses suivantes, accompagné d'une photocopie recto verso de la carte d'identité :

- par courrier postal :

AXA Assistance - Data Protection Officer, avenue Louise 166, 1050 Bruxelles

- par courrier électronique :

dpo.BNL@axa-assistance.com

AXA Assistance traitera les demandes dans les délais prévus par la loi. Sauf demande manifestement infondée ou excessive, aucun paiement ne sera exigé pour le traitement de ses demandes.

Introduire une plainte

Si la personne concernée estime qu'AXA Assistance ne respecte pas la réglementation en la matière, elle est invitée à contacter AXA Assistance en priorité.

La personne concernée peut aussi introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données Personnelles à l'adresse suivante :

Rue de la Presse, 35

1000 Bruxelles

Tél. + 32 2 274 48 00

Fax. + 32 2 274 48 35

commission@privacycommission.be

La personne concernée peut également déposer une plainte auprès du tribunal de première instance de son domicile.