



Service d'assistance chauffage

TABLE DES MATIERES

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. DÉFINITIONS..... | 3 |
| 2. OBJET ET IMPORTANCE DU CONTRAT D'ASSURANCE | 3 |
| 3. TERRITORIALITE | 4 |
| 4. CONDITIONS D'ATTRIBUTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE..... | 4 |
| 5. OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE..... | 4 |
| 6. PRESTATIONS D'ASSISTANCE GARANTIES | 5 |
| Dépannage en cas de circonstances urgentes..... | 5 |
| Si une réparation provisoire n'est pas possible dans les 24 heures..... | 5 |
| 7. EXCLUSIONS..... | 5 |
| 8. FORCE MAJEURE | 6 |
| 9. PRISE D'EFFET ET DURÉE | 6 |
| 10. FIN ANTICIPÉE DU CONTRAT | 7 |
| 11. MODIFICATION | 7 |
| 12. PLAINTES..... | 7 |
| 13. PROTECTION DE LA VIE PRIVEE A L'EGARD DES TRAITEMENTS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL | 8 |
| 14. LOI D'APPLICATION | 10 |
| 15. EXEMPLES | 11 |

1. DÉFINITIONS

Preneur d'assurance : la société 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.

Bénéficiaire : le client résidentiel à qui Lampiris propose proactivement, à titre personnel, le service d'assistance chauffage, pour autant qu'il ait un contrat Lampiris d'électricité ou de gaz actif ou qu'il ait un contrat Lampiris d'entretien de chaudière avec prépaiement mensuel actif si le service d'assistance chauffage lui a été proposée dans ce cadre-là. Le Bénéficiaire doit résider dans le logement assuré et être propriétaire du logement assuré s'il s'agit d'une seconde résidence.

Bâtiment assuré : le bâtiment désigné dans les conditions particulières destiné à un usage privatif d'habitation ou de loisirs et, éventuellement, affecté partiellement à un usage professionnel, ou à l'exercice d'une profession libérale (autre que pharmacien). Ainsi que le bâtiment principal entièrement utilisé comme bureau (pour des activités administratives sans production ou stockage) ou cabinet pour l'exercice d'une profession libérale (autre que pharmacien).

Urgence : une situation lors de laquelle un sinistre soudain et imprévisible (i) rend le Bâtiment Assuré dangereux ou peu sûr, (ii) un risque qui entraîne la poursuite des dégradations du Bâtiment Assuré et/ou des biens immobiliers en faisant partie.

Réparateur : le prestataire de service qui accomplira la prestation d'assistance et qui est désigné par AXA ASSISTANCE.

AXA ASSISTANCE : AXA ASSISTANCE SA, membre du groupe AXA Assistance, dont le siège social est établi à 1050 Bruxelles, Avenue Louise 166, entreprise d'assurances agréée par la BNB sous le numéro 0487, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0415.591.055, RPM Bruxelles, ING 310-0727000-71, Code IBAN: BE49 3100 7270 0071, Code Bic: BBRUBEBB, ci-après « AXA ASSISTANCE » ou « l'assureur ».

Intervention : l'intervention, et dans le cas où elle s'avère ne pas être suffisante, toute autre intervention sur une installation réalisée sur place par le Réparateur et qui est liée à un seul et même sinistre/accident.

Installation Fixe : une installation qui est immeuble de par sa destination (par exemple le chauffage central, le boiler, les radiateurs fixes), à l'exclusion de tout appareil ménager (par exemple : frigo, congélateur, four, hotte, cuisinière, plaque de cuisson), air conditionné, appareils de ventilation, adoucisseurs d'eau, radiateurs mobiles, installation d'alarme et domotique ;

Perte de confort inopinée et grave : toutes les situations pouvant provoquer une perte inopinée et grave du confort de base du client. On entend par là, l'absence d'eau courante dans le bâtiment ou dans une partie de celui-ci, la perméabilité de la maison au vent ou à l'eau, plus d'eau chaude dans la salle de bains, une température intérieure désagréable (norme : entre 18° - 24°C),

2. OBJET ET IMPORTANCE DU CONTRAT D'ASSURANCE

AXA ASSISTANCE intervient dans les frais d'intervention lors de circonstances Urgentes, comme prévu à l'article 6.

AXA ASSISTANCE envoie alors un Réparateur au Bâtiment Assuré. 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 après accord avec le Bénéficiaire.

L'intervention d'AXA ASSISTANCE se limite à un maximum de 500,00 EUR par Intervention dans le Bâtiment Assuré. Cette intervention de 500,00 EUR comprend :

- (i) le transport,
- (ii) la main d'œuvre,
- (iii) les pièces de rechange pour un total de 100,00 EUR et (iv) la TVA qui est facturée par le Réparateur.

AXA ASSISTANCE règle le montant de l'intervention directement au Réparateur. Le Bénéficiaire ne doit pas avancer cette somme.

Le Bénéficiaire doit payer lui-même au Réparateur les montants supérieurs à 500,00 EUR, facturés par ce dernier. Le Bénéficiaire doit payer au Réparateur le coût total des pièces de rechange supérieur à 100,00 EUR, même si l'intervention est inférieure à 500,00 EUR. Le paiement des montants supérieurs se fait directement sur place, par Bancontact.

3. TERRITORIALITE

Le service d'assistance est presté pour un Bâtiment Assuré situé en Belgique.

4. CONDITIONS D'ATTRIBUTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Le Bénéficiaire doit avertir AXA ASSISTANCE dès que les faits se produisent. Pour ce faire, le Bénéficiaire doit appeler AXA ASSISTANCE au numéro de téléphone 0800 21 285. Ce numéro de téléphone d'AXA ASSISTANCE est accessible 24 h/24 h, 7 jours/7. Si une intervention n'est pas sollicitée au moment des faits qui ont donné lieu au sinistre ou si elle a été organisée sans l'accord d'AXA ASSISTANCE, elle ne sera pas couverte par la garantie.

5. OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE

En cas de sinistre, le Bénéficiaire doit :

- 1) déclarer le sinistre le plus vite possible et en tout cas dans les 7 jours calendrier qui suivent la date du sinistre. La déclaration doit se faire par téléphone.
- 2) suivre les instructions de l'Assureur et lui remettre tous les renseignements et/ou documents qu'il juge nécessaires ou utiles.
- 3) prendre toutes les mesures raisonnables afin de limiter les conséquences du sinistre.

Si le Bénéficiaire ne respecte pas les obligations imposées par le présent article et que cela entraîne un préjudice pour l'Assureur, celui-ci peut refuser ou limiter ses prestations d'assistance et exiger, le cas échéant, que le Bénéficiaire rembourse les indemnités indûment payées. L'Assureur peut refuser d'octroyer la couverture si la Bénéficiaire n'a pas respecté les obligations précitées dans une intention frauduleuse.

6. PRESTATIONS D'ASSISTANCE GARANTIES

Dépannage en cas de circonstances urgentes

L'intervention consiste à envoyer un Réparateur en cas de circonstances Urgentes d'effectuer un dépannage à une Installation fixe endommagée se trouvant dans le Bâtiment Assuré. L'intervention ne consiste pas à réaliser des réparations définitives ou des travaux d'entretien à l'Installation se trouvant dans le Bâtiment Assuré, sauf si la réparation découle inévitablement de l'intervention.

L'intervention sera effectuée par un Réparateur uniquement si la situation est suffisamment sûre et s'il est techniquement possible 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 de ce contrat.

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

Si le Bâtiment Assuré est rendu inhabitable suite à une **installation de chauffage central** défectueuse, provoquant une perte de confort inopinée et grave et qu'une réparation provisoire n'est pas possible dans les 24 heures, AXA ASSISTANCE mettra tout en œuvre pour :

- fournir un hébergement dans un hôtel pour une durée maximale de 2 nuits et un maximum de 200 euros au total pour tous les occupants

Si le logement est rendu inhabitable suite à une **installation de production d'eau chaude** défectueuse, provoquant une perte de confort inopinée et grave et qu'une réparation provisoire n'est pas possible dans les 24 heures, AXA ASSISTANCE :

- fournira un hébergement dans un hôtel pour une durée maximale de 2 nuits et un maximum de 200 euros au total pour tous les occupants

Tous les montants repris ci-dessus sont TVA incluse.

7. EXCLUSIONS

AXA ASSISTANCE n'intervient pas pour :

- les réparations concernant les installations électriques et/ou de chauffage central dont la puissance dépasse 70kw ;
- les frais exposés par le Bénéficiaire pour des interventions qui n'ont pas été effectuées par un Réparateur ;
- les frais de déplacement du Réparateur si le Bâtiment Assuré n'était pas accessible au moment convenu ; ces frais seront facturés par AXA ASSISTANCE au Bénéficiaire ;
- les frais découlant de phénomènes normaux de vieillissement, d'usure ou de détérioration ;
- les suites négatives prévisibles normales dues à une négligence de l'habitant du Bâtiment Assuré ou d'une erreur délibérée de sa part ;
- les frais découlant d'un défaut manifeste d'entretien à l'Installation Fixe ou du Bâtiment Assuré ;
- les frais découlant d'un problème qui était connu avant la signature du contrat ;

- les frais à une Installation Fixe, si le Réparateur est d'avis que l'intervention en dépasse la valeur, sans préjudice du droit d'intervention pour stabiliser une situation Urgente ;
- les frais, si des modifications apportés au Bâtiment Assuré, rendent la constatation des causes ou l'estimation de l'intervention impossible ou difficile ;
- 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 d'une 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 ;
- tous les frais, pour lesquels il n'est pas expressément prévu dans ces conditions générales, qu'ils sont pris en charge.
- Si une réparation définitive n'est pas réalisée après une intervention Urgente selon le contrat, AXA ASSISTANCE peut refuser une seconde intervention dans la même situation.

Le Bénéficiaire est tenu d'informer AXA ASSISTANCE dans les 7 jours calendrier après qu'il ait lui-même pris connaissance de la survenance du sinistre afin d'organiser l'assistance adéquate. Pour cela, le Bénéficiaire doit appeler le numéro de téléphone 0800 21 285 d'AXA ASSISTANCE. Ce numéro de téléphone d'AXA ASSISTANCE est accessible 24 h/24 h, 7 jours/7. Les interventions qui n'ont pas été sollicitées dans le délai requis ou celles qui ont été organisées sans l'accord d'AXA ASSISTANCE ne sont pas couvertes.

8. FORCE MAJEURE

Nous déclinons toute responsabilité en cas de tout retard lors de l'exécution de nos obligations découlant du présent Contrat, ou de la non-exécution des obligations visées, pour autant que ce retard et/ou cette non-exécution soit dû à une cause extérieure imprévisible sur laquelle nous n'avons raisonnablement pas de contrôle et qui empêchent AXA ASSISTANCE de remplir ses engagements.

9. PRISE D'EFFET ET DURÉE

Pour les nouveaux clients Lampiris, le bénéficiaire est couvert soit à partir de la date de début de fourniture effective de son contrat Lampiris d'électricité ou de gaz, soit à partir de la réception du paiement de la première mensualité de l'entretien de chaudière avec prépaiement mensuel si le service d'assistance chauffage lui a été proposée dans ce cadre-là.

Pour les clients Lampiris existants, le bénéficiaire est couvert à partir du lendemain où il a été notifié de l'offre de Lampiris, pour autant qu'il ne l'ait pas refusée.

Le service d'assistance chauffage est offert pour une durée initiale d'un an, avec renouvellement tacite jusqu'à la résiliation par Lampiris. La couverture prend automatiquement fin au plus tard, soit à la date de fin de fourniture du contrat Lampiris d'électricité ou de gaz, soit à la date de fin du contrat d'entretien avec prépaiement mensuel si le service d'assistance chauffage lui a été proposée dans ce cadre-là.

10. FIN ANTICIPÉE DU CONTRAT

Le Preneur d'assurance peut mettre fin anticipativement au contrat lorsque sa décision est motivée par une ou plusieurs des circonstances suivantes :

- Le Bénéficiaire ne répond plus aux conditions d'octroi du service d'assurance définies par le Preneur d'assurance ;
- Le contrat entre le Preneur d'assurance et AXA ASSISTANCE prend fin ;
- Le Bénéficiaire commet une fraude.

La prise d'effet est immédiate et sera notifiée par courrier au Bénéficiaire : par e-mail si le Bénéficiaire nous a communiqué son adresse e-mail ou par papier le cas échéant.

Le Bénéficiaire peut à tout moment nous faire parvenir sa décision de mettre fin anticipativement au contrat.

11. MODIFICATION

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

12. PLAINTES

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

Par e-mail : customer.care.bnl@axa-assistance.com
Par courrier : AXA ASSISTANCE
Customer Care
Avenue Louise 166 Bte 1
1050 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 explication sur le déroulement ultérieur de la procédure, à moins qu'une réponse soit donnée dans la semaine.
- Dans les cinq jours une réponse définitive est envoyée au Bénéficiaire, à l'exception des problèmes complexes, ces questions 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 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.

13. PROTECTION DE LA VIE PRIVEE A L'EGARD DES TRAITEMENTS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

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 « Inter Partner 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 Inter Partner Assistance de la part des entreprises membres du Groupe AXA, des entreprises en relation avec celles-ci, de l'employeur de la personne concernée ou de tiers, peuvent être traitées par Inter Partner 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 Inter Partner 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 Inter Partner 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, Inter Partner 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 Inter Partner Assistance pour pouvoir transférer des données à caractère personnel hors de l'Union Européenne

en envoyant sa demande à Inter Partner Assistance à l'adresse indiquée ci-dessous ('Contacter Inter Partner Assistance').

Conservation des données

Inter Partner 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.

Inter Partner Assistance conserve les données à caractère personnel relatives à des offres refusées ou auxquelles Inter Partner 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'Inter Partner 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

Inter Partner 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, Inter Partner 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'Inter Partner 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'Inter Partner 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'Inter Partner Assistance, d'exprimer son point de vue et de contester la décision d'Inter Partner Assistance ;
- de recevoir ses données à caractère personnel qu'elle a fournies à Inter Partner 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 ;

Contacteur Inter Partner Assistance

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

- par courrier postal :
Inter Partner Assistance - Data Protection Officer, avenue Louise 166, 1050 Bruxelles
- par courrier électronique :
dpo.BNL@axa-assistance.com

Inter Partner 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'Inter Partner Assistance ne respecte pas la réglementation en la matière, elle est invitée à contacter Inter Partner 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.

14. LOI D'APPLICATION

Ce Contrat est régi par la loi belge, parmi laquelle la Loi relative aux assurances du 4 avril 2014.

15. EXEMPLES

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 | Qu'est-ce que nous faisons pour vous ? | Qu'est ce qui est exclu? |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Chauffage | | |
| Panne de chauffage central (suite à laquelle on ne peut plus obtenir une température agréable à l'intérieur, norme entre 18°-24°C) | Constater l'origine du problème et déterminer le mode de réparation. | |
| | Redémarrer le chauffage central si possible | Réparation définitive, sauf si la réparation découle inévitablement de l'intervention |
| | Remplacer de petites pièces si elles sont disponibles (pour un maximum de 100,00 EUR) | Remplacer des pièces importantes qui ne sont pas disponibles immédiatement |
| Perte de confort inopinée et grave : toutes les situations pouvant provoquer une perte inopinée et grave du confort de base du client. On entend par là, l'absence d'eau courante dans le bâtiment ou dans une partie de celui-ci, la perméabilité de la maison au vent ou à l'eau, plus d'eau chaude dans la salle de bains, une température intérieure désagréable (norme : entre 18° - 24°C), | un hébergement dans un hôtel pour une durée maximale de 2 nuits et un maximum de 200 euros au total pour tous les occupants | |
| Fuite à une conduite du chauffage central | Evacuer l'eau | |
| | Fermer le robinet | |
| | Boucher temporairement la fuite | |
| Problème de boiler et du système d'eau chaude (suite auquel il n'y a plus d'eau chaude dans la salle de bains) | Constater l'origine du problème et déterminer le mode de réparation. | |
| | Redémarrer le boiler si possible | |
| | Remplacer de petites pièces si elles sont disponibles (pour un maximum de 100,00 EUR) | Remplacer des pièces importantes qui ne sont pas disponibles immédiatement |
| | Fermer un robinet | |