



LAMPIRIS Home Protect

INHOUDSTAFEL

Deel I Gemeenschappelijke bepalingen	
1. Begripsomschrijvingen	3
2. Communicatie	5
3. Het voorwerp, omvang en beperking van deze bijstandsverlening	5
4. Territorialiteit	6
5. De duur van de LAMPIRIS bijstandsservice	6
6. Voorwaarden voor toekenning van de LAMPIRIS bijstandsservice	6
7. Vroegtijdige beëindiging van de LAMPIRIS bijstandsservice	8
8. Subrogatie	8
9. De keuze van de middelen ter uitvoering van de verbintenissen	8
10. Verjaring	8
11. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens	8
12. Rechtsregels – Rechtsmacht	9
13. Uw verplichtingen bij een Incident	9
14. Gemeenschappelijke uitsluitingen voor de LAMPIRIS bijstandsservice	10
15. Sanctie screening	12
16. Overdracht	12
DEEL II Gewaarborgde bijstandsdekkingen	12

ALGEMENE VOORWAARDEN LAMPIRIS HOME PROTECT

TOELICHTING VAN DE LAMPIRIS HOME PROTECT

Hieronder vindt u de algemene voorwaarden van de Lampiris Home Protect, u aangeboden door Lampiris N.V. in samenwerking met Allianz Assistance. Door gebruik te maken van de LAMPIRIS bijstandsservice gaat u akkoord met deze algemene voorwaarden.

Deze LAMPIRIS bijstandsservice wordt proactief en ten persoonlijke titel en kosteloos aangeboden aan bepaalde klanten door Lampiris N.V. overeenkomstig de voorwaarden zoals hierin verder wordt bepaald.

DEEL I GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN

1. Begripsomschrijvingen

Deze aangeboden LAMPIRIS bijstandsservice verstaat onder:

1.1. Bijstandsverlener: AWP Services Belgium N.V. tevens handelend onder de naam Allianz Assistance, gevestigd te Koning Albert II laan 32 te 1000 Brussel. Ons ondernemingsnummer is 0417.019.925.

1.2. LAMPIRIS : Lampiris NV met maatschappelijke zetel te Rue Saint-Laurent 54, 4000 Luik, met als ondernemingsnummer 0859.655.570 alsmede alle ondernemingen die met deze laatste verbonden zijn in de zin van artikel 11 van het Wetboek van vennootschappen.

1.3. “Begunstigde” of “Klant” : de residentiële klant aan wie Lampiris proactief en ten persoonlijke titel gratis de LAMPIRIS bijstandsservice aanbiedt, op voorwaarde dat deze minimaal één actief Lampiris-energieleveringscontract heeft voor elektriciteit en/of aardgas, en/of een onderhoudscontract voor de ketel op aardgas met maandelijkse vooruitbetaling heeft afgesloten en deze LAMPIRIS bijstandsservice in dit kader werd aangeboden voor het Gebouw. De Begunstigde moet in de woning verblijven of de woning bezitten als het een tweede woning is.

1.4. Woning: het in het contract aangewezen gebouw waarvoor een Lampiris-energieleveringscontract werd afgesloten, bestemd voor privégebruik of vrijetijdsbesteding en mogelijk gedeeltelijk voor professioneel gebruik, of de uitoefening van een vrij beroep (exclusief apotheker). Evenals het hoofdgebouw volledig gebruikt als kantoor (voor administratieve activiteiten zonder productie of opslag) of praktijk voor de uitoefening van een vrij beroep (anders dan apotheker).

1.5. Dringend of Dringendheid: een situatie waarbij plotselinge en onvoorziene schade (i) de Woning gevaarlijk of onveilig maakt, (ii) een risico op verdere beschadiging van de Woning en/of van de onroerende goederen die er deel van uitmaken met zich meebrengt.

1.6. Hersteller: de dienstverlener die de LAMPIRIS bijstandsservice zal uitvoeren en die door de Bijstandsverlener wordt aangeduid;

1.7. Interventie: de interventie, en indien blijkt dat dit niet voldoende is, elke andere ingreep aan een installatie die ter plaatse door de Hersteller is uitgevoerd en die verband houdt met eenzelfde verlies/ ongeval.

1.8. Vaste Installatie: een installatie die onroerend is door haar bestemming (bijvoorbeeld centrale verwarming, boiler, vaste radiatoren), met uitsluiting van huishoudapparaten (bijvoorbeeld alle keukenapparaten, koelkast, diepvries, oven, dampkap, fornuis, kookplaat), airconditioning, ventilatietoestellen, waterverzachters, mobiele radiatoren, alarminstallaties en domotica.

1.9. Ernstig en plots comfortverlies: alle situaties die leiden tot een plots en ernstig verlies aan basiscomfort bij de Klant. Hieronder wordt verstaan het plotse ontbreken van: stromend water in heel de woning of een onderdeel ervan, wind- of waterdichtheid van het huis, warm water in de badkamer, een aangename binnentemperatuur (richtlijn: minimum tussen 18° - 24°C).

1.10 Ketel: het apparaat dat warm water produceert voor het verwarmingscircuit dat zich bevindt op de Plaats van Interventie zoals gedefinieerd in de overeenkomst voor de levering van gas/en of elektriciteit die de Klant met LAMPIRIS heeft afgesloten. De Ketel gebruikt aardgas als brandstof.

1.11 Boiler: het apparaat dat warm water produceert voor het sanitair van de Klant op de Plaats van interventie, zoals gedefinieerd in de overeenkomst voor de levering van gas en/of elektriciteit die de Klant met LAMPIRIS heeft afgesloten. De Boiler gebruikt aardgas als brandstof.

1.12. Incident dat zich voordoet aan de Elektrische installatie binnenshuis: een panne of defect op de Elektrische installatie die zich binnenshuis bevindt op de Plaats van interventie en die een onderbreking veroorzaakt van de levering van elektriciteit of een defect van de Elektrische installatie binnenshuis.

1.13. Incident dat zich voordoet aan de Ketel of de Boiler: een panne of defect aan de Ketel of de Boiler (ontsteker, thermostaat, gasregeling, uitdrijving, lek, verstopping van de gasleidingen of het reservoir enz.).

1.14 Incident dat zich voordoet aan de Gasinstallatie binnenshuis: een panne of defect aan de Installaties binnenshuis die worden voorzien van gas vanaf de meter (niet inbegrepen) en die een onderbreking veroorzaken van de levering van gas of een defect van de Gasinstallatie binnenshuis.

1.15 Gewaarborgde gebeurtenis: algemeen iedere Gewaarborgde Gebeurtenis die zich voordoet aan de Elektrische installatie binnenshuis, iedere Gewaarborgde Gebeurtenis die zich voordoet aan de Ketel en de Boiler en iedere Gewaarborgde Gebeurtenis die zich voordoet aan de Gasinstallatie binnenshuis.

1.16 Elektrische installatie binnenshuis: de Elektrische installatie binnenshuis van de Klant. Dat wil zeggen: het deel van de installatie dat zich stroomafwaarts bevindt van de hoofdschakelaar met aansluiting tot aan de afnamepunten (stopcontacten), met uitsluiting van de elektrische apparaten die daarop aangesloten zijn en zonnepanelen, op de Plaats van de interventie, zoals omschreven in de overeenkomst voor de levering van gas en/of elektriciteit die de Klant met LAMPIRIS heeft afgesloten.

1.17 Gasinstallatie binnenshuis: de aardgasinstallatie binnenshuis van de Klant. Dat wil zeggen: het deel van de installatie dat zich stroomafwaarts bevindt van de meter met aansluiting tot aan de afnamepunten van de apparaten voorzien van gas (inclusief de flexibele buizen en kraantjes), met uitsluiting van die apparaten zelf,

op de Plaats van de interventie, zoals omschreven in de overeenkomst voor de levering van gas en/of elektriciteit die de Klant met LAMPIRIS heeft afgesloten.

1.18 Gewaarborgde Installatie: gezamenlijk de Ketel, de Boiler, de Elektrische installatie binnenshuis en de Gasinstallatie binnenshuis.

1.19. Plaats van interventie: adres van Levering van de Klant dat het voorwerp uitmaakt van zijn energieleveringsovereenkomst met LAMPIRIS op het moment dat hij de LAMPIRIS bijstandsservice verkrijgt. Die Plaats van interventie moet verplicht in België liggen en moet vrij toegankelijk zijn via een berijdbare weg. Bovendien:

- worden gemeenschappelijke delen van een gebouw en installaties die deel uitmaken van het publieke domein, niet beschouwd als een Plaats van interventie en kunnen niet gedekt worden door deze algemene voorwaarden;
- kan elke intekening slechts betrekking hebben op één enkele Plaats van interventie. Bij een verhuizing wordt de LAMPIRIS bijstandsservice die de Klant heeft ontvangen, automatisch stopgezet.

1.20. LAMPIRIS bijstandsservice Elektriciteit en Gas: de bijstandsservice in geval van een panne van de Gasinstallatie, de Ketel of de Boiler van de Klant en de bijstandsservices in geval van een panne van de Elektrische installatie binnenshuis van de Klant.

2. Communicatie

De communicatie tussen de Klant en LAMPIRIS kan naar keuze van de Klant in het Frans of het Nederlands worden gevoerd.

De communicatie tussen de Klant en LAMPIRIS zal gebeuren op de wijze aangegeven door de Klant op zijn klantenfiche op het moment dat hij intekent op een energieaanbieding.

3. Het voorwerp, omvang en beperking van deze bijstandsverlening

De Bijstandsverlener komt tussen in de kosten bij Dringende omstandigheden zoals beschreven in Deel II. De Bijstandsverlener stuurt dan een Hersteller naar de Woning. Deze is zo snel als mogelijk en uiterlijk binnen de 24 uur na de oproep zoals voorzien in Deel II of volgens de afspraak met de Begunstigde ter plaatse.

De tussenkomst van de Bijstandsverlener is beperkt tot maximum 400,00 EUR per Interventie aan het Gebouw en omvat:

- (i) transport,
- (II) uurloon,
- (III) de wisselstukken en
- (iv) de BTW die door de Hersteller gefactureerd wordt.

Als uit de telefonische diagnose blijkt dat de tussenkomst van een Hersteller nodig is, zal ALLIANZ ASSISTANCE een dergelijke tussenkomst organiseren en de verplaatsingskosten, de werkuren en de kosten van de te wisselstukken ten laste nemen voor een bedrag van maximaal 400 euro inclusief BTW per tussenkomst. Er zal geen enkele franchise aan de Klant worden gefactureerd.

De eventuele werken die na de tussenkomst worden uitgevoerd, in het bijzonder wat betreft de gevolgen van

het schadegeval of het zoeken van het lek (werkuren en stukken), blijven ten laste van de Begunstigde.

Binnen de grenzen bepaald door de voorwaarden, modaliteiten en bedragen die zijn vastgelegd in deze voorwaarden, waarborgt dit contract het inzetten van de meest geschikte middelen om de gewaarborgde prestaties uit te voeren ten voordele van de Begunstigde en de betaling van de voorziene bedragen.

De Bijstandsverlener kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor vertragingen of het niet-nakomen van overeengekomen diensten indien deze vertragingen of de niet-uitvoering te wijten is aan: overmacht, een niet te verwachten voorval, staking, burgeroorlog, oorlog, oproer, volksofstand, beslissing van de overheid, beperking van het vrije verkeer, radioactieve straling, explosie, sabotage, kaping, terrorisme, pandemie of alle andere gebeurtenissen waar de Bijstandsverlener geen invloed op kan uitoefenen.

Elke wijziging van de algemene voorwaarden van de LAMPIRIS bijstandsservice wordt van tevoren per schrijven aan de Begunstigde meegedeeld: per e-mail als de Begunstigde ons zijn e-mailadres heeft gegeven of, indien nodig, op papier.

4. Territorialiteit

De LAMPIRIS bijstandsservice wordt geleverd aan een Woning in België.

5. De duur van de LAMPIRIS bijstandsservice

Voor bestaande klanten van Lampiris is de begunstigde gedekt vanaf de dag nadat hij op de hoogte is gesteld van de aanbieding van LAMPIRIS. De bijstandsservice wordt aangeboden voor de duur voorzien in de communicatie aan de Klant en zal automatisch een einde nemen na deze periode indien de waarborg niet werd verlengd door Lampiris. LAMPIRIS heeft ten allen tijde het recht om de LAMPIRIS bijstandsservice stop te zetten.

Niettegenstaande het bovenvermelde, wordt de dekking automatisch beëindigd uiterlijk op de einddatum van het elektriciteits- en/of aardgas leveringscontract van LAMPIRIS of vanaf de dag dat het onderhoudscontract voor de Ketel is beëindigd indien de bijstandsservice in dit kader werd aangeboden aan de Begunstigde.

Ongeacht de reden voor de beëindiging kunnen, bij gebrek aan een verwijtbare fout begaan door LAMPIRIS en ALLIANZ ASSISTANCE, die laatste niet aansprakelijk worden gehouden voor eventuele schade geleden door de beëindiging van de LAMPIRIS bijstandsservice.

6. Voorwaarden voor toekenning van de LAMPIRIS bijstandsservice

De Begunstigde moet de Bijstandsverlener op het ogenblik dat de Gewaarborgde gebeurtenis zich voordoet op de hoogte brengen. Hiertoe dient de Begunstigde het telefoonnummer 0800 21 285 te gebruiken. Dit telefoonnummer is bereikbaar 24 u/24 u, 7 dagen/7 dagen. Een tussenkomst die niet werd aangevraagd op het ogenblik van de Gewaarborgde gebeurtenis of die zonder akkoord van de Bijstandsverlener georganiseerd werd, wordt niet terugbetaald.

Tijdens de oproep zal ALLIANZ ASSISTANCE overgaan tot een voorafgaande telefonische diagnose op basis van informatie die bij de Klant wordt opgevraagd, zodat zij kan achterhalen of de storing een Gewaarborgde gebeurtenis is volgens de LAMPIRIS bijstandsservice die de Klant heeft ontvangen.

De herstelling van de betreffende Gewaarborgde gebeurtenis door een andere dienstverlener zonder het voorafgaand akkoord van ALLIANZ ASSISTANCE (geconcretiseerd door een dossiernummer dat aan de Klant wordt overgemaakt tijdens de telefonische oproep) kan geen aanleiding geven tot de terugbetaling van de eventuele door de Klant gemaakte kosten.

6.1 Tussenkost van een gekwalificeerd en erkend Beroepsbeoefenaar

Als tijdens de voorafgaande diagnose blijkt dat de tussenkost van een Beroepsbeoefenaar nodig is, zal ALLIANZ ASSISTANCE die tussenkost binnen de vier uur regelen. Het aantal tussenkomsten per jaar is niet beperkt.

Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om de conformiteit met de geldende wettelijke normen van zijn Elektrische installatie binnenshuis en zijn Gasinstallatie te verzekeren. Als de Elektrische installatie binnenshuis en/of de Gasinstallatie het voorwerp uitmaken van een herstelling die niet aan die voorwaarden voldoet, kan de Beroepsbeoefenaar weigeren tussen te komen.

De Klant geeft zijn akkoord voor alle herstellingen en transporten en iedere (de)montage die wordt uitgevoerd door de Beroepsbeoefenaar overeenkomstig diens technisch advies. De Beroepsbeoefenaar neemt in dat geval de verantwoordelijkheid voor de tussenkost op zich.

6.2 Diensten met betrekking tot ieder element

Als uit de telefonische diagnose blijkt dat de tussenkost van een hersteller nodig is, zal ALLIANZ ASSISTANCE een dergelijke tussenkost organiseren en de verplaatsingskosten, de werkuren en de kosten van de te vervangen stukken ten laste nemen voor een bedrag van maximaal 400 euro inclusief btw per tussenkost. Er zal geen enkele franchise aan de Klant worden gefactureerd.

De eventuele werken die na de tussenkost worden uitgevoerd, in het bijzonder wat betreft de gevolgen van het schadegeval of het zoeken van het lek (werkuren en stukken), blijven ten laste van de Begunstigde Klant.

6.3 Verplichtingen van de Klant in geval van een Gewaarborgde gebeurtenis

Naast alle andere verplichtingen die al in deze Algemene Voorwaarden werden vermeld, is de Klant gehouden aan de volgende verplichtingen:

- Als de Klant door het niet naleven van een van zijn verplichtingen schade berokkent aan ALLIANZ ASSISTANCE, mag die laatste de geleden schade aftrekken van zijn prestaties. Als de Klant zijn verplichtingen niet naleeft met frauduleuze doeleinden, leidt dat tot het verlies van het geheel van diens rechten met betrekking tot de diensten die worden gegarandeerd in het kader van de LAMPIRIS bijstandsservice.
- Als zich een Gewaarborgde Gebeurtenis voordoet en nadat hij in voorkomend geval eerst alle noodmaatregelen heeft genomen (bv. de gastoevoer afsluiten), moet de Klant onmiddellijk ALLIANZ ASSISTANCE contacteren en diens instructies volgen, door het volgende nummer te bellen, dat elke dag de klok rond bereikbaar is: 0800 21 285 (vanuit België).
- De Klant moet alle redelijke maatregelen nemen om verdere negatieve gevolgen van een Gewaarborgde gebeurtenis te beperken.

6.4 Contractuele en wettelijke garantie

ALLIANZ ASSISTANCE kent een contractuele garantie toe van drie maanden op de door de Beroepsbeoefenaar geleverde prestaties (verplaatsing, stukken en werkuren) in het kader van de Gewaarborgde gebeurtenis. Die garantie, toegekend door ALLIANZ ASSISTANCE, gaat in op de datum van de tussenkomst door de Beroepsbeoefenaar. Om van die garantie te genieten moet de Klant telefonisch contact opnemen met ALLIANZ ASSISTANCE en zijn dossiernummer doorgeven.

Deze bepaling mag in geen geval de toepassing van de wettelijke garanties met betrekking tot de prestaties geleverd na het plaatshebben van een Gewaarborgde gebeurtenis in de weg staan.

Ze verhindert de Klant in geen geval om iedere andere contractuele of buitencontractuele vordering in te stellen die hem door de wet wordt toegekend.

7. Vroegtijdige beëindiging van de LAMPIRIS bijstandsservice

LAMPIRIS kan de LAMPIRIS bijstandsservice vervroegd beëindigen als de beslissing wordt gestaafd door één of meer van de volgende omstandigheden:

- De Begunstigde voldoet niet langer aan de voorwaarden voor het verlenen van de door de Lampiris gedefinieerde dienstverlening ;
- het contract tussen Lampiris en de Bijstandsverlener wordt beëindigd;
- De Begunstigde pleegt fraude.

Deze bepaling zal onmiddellijk in werking treden en zal per schrijven aan de Begunstigde worden meegedeeld: per e- mail als de Begunstigde ons zijn e-mailadres heeft gegeven of, indien nodig, per post.

8. Subrogatie

De Bijstandsverlener treedt voor het bedrag van de door hen uitbetaalde vergoedingen in uw rechten en rechtsvorderingen tegen derden. Indien door uw toedoen de indeplaatsstelling geen gevolg kan hebben kan de Bijstandsverlener van u de terugbetaling vorderen van de betaalde vergoedingen in de mate van het door de Bijstandsverlener geleden nadeel.

9. De keuze van de middelen ter uitvoering van de verbintenissen

De geleverde prestaties en/of de betaling van de voorziene bedragen ter uitvoering van dit contract kunnen nooit een bron van verrijking uitmaken voor de Begunstigde.

In ieder geval is het de Bijstandsverlener die de meest geschikte middelen voor de gewaarborgde prestaties kiest.

10. Verjaring

Elke rechtsvordering voortvloeiend uit deze LAMPIRIS bijstandsservice verjaart na drie jaar te rekenen vanaf de datum van de gebeurtenis die het vorderingsrecht doet ontstaan.

11. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens:

LAMPIRIS en ALLIANZ ASSISTANCE nemen de nodige maatregelen om de bescherming, de integriteit en de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens die ze bewaren en verwerken, te verzekeren overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen waaronder mede begrepen de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG hierna te noemen "AVG" en de Wet betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Ze beschermen ook de vertrouwelijkheid van de correspondentie overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving.

De gegevens die in het kader van de LAMPIRIS bijstandsservice worden verzameld, moeten verplicht worden verstrekt en zijn onontbeerlijk om gebruik te maken van de LAMPIRIS bijstandsservice. Die gegevens kunnen aanleiding geven tot de uitoefening van individuele rechten op inzage, rectificatie, bezwaar of wissing van de gegevens bij LAMPIRIS, wiens adres op de elektriciteits- en/of aardgasfacturen staat.

De Klant geeft LAMPIRIS en zijn verbonden ondernemingen in de zin van artikel 1:20 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen de toestemming om die gegevens door te geven aan ALLIANZ ASSISTANCE en aan de onderaannemers van die laatste in het kader van de LAMPIRIS bijstandsservice. ALLIANZ ASSISTANCE en zijn onderaannemers verbinden zich ertoe die gegevens uitsluitend te gebruiken ten behoeve van de uitvoering van deze bijstandsovereenkomst, met strikte inachtneming van de geldende wet- en regelgeving. LAMPIRIS en zijn verbonden ondernemingen in de zin van artikel 1:20 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen, en ALLIANZ ASSISTANCE kunnen de persoonsgegevens van de Klant gebruiken in het kader van onderzoeken, tenzij de Klant uitdrukkelijk om het tegendeel verzoekt, en in samengevoegde vorm voor statistische doeleinden.

Tenzij de Klant bezwaar maakt, aanvaardt die laatste bovendien dat LAMPIRIS zijn persoonsgegevens gebruikt om hem informatie met betrekking tot zijn diensten en/of zijn commerciële aanbiedingen te bezorgen, in het bijzonder per e-mail, telefoon of sms. Aangehecht aan deze voorwaarden vindt u het Lampiris privacybeleid. Deze kunt u ook raadplegen via <https://www.lampiris.be/nl/privacybeleid>.

12. Rechtsregels – Rechtsmacht

Voor deze LAMPIRIS bijstandsservice gelden deze Algemene Voorwaarden en het Belgisch recht.

Elke felicitatie of klacht aangaande de diensten van de Bijstandsverlener kan bezorgd worden:

- per brief naar Allianz Assistance Quality dienst - Koning Albert II laan 32 – 1000 Brussel;

- per e-mail: quality.be@allianz.com

Indien u, na de behandeling van een klacht door onze diensten, ontevreden blijft heeft u onverminderd de mogelijkheid om een gerechtelijke procedure aan te spannen.

13. Uw verplichtingen bij een Incident

Behalve deze die volgen uit de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn uw verplichtingen de volgende:

13.1. Sancties in geval van niet-nakoming van uw verplichtingen:

Indien u één van uw verplichtingen niet nakomt en er hierdoor een nadeel ontstaat voor de Bijstandsverlener kan deze haar prestatie verminderen met het door haar geleden nadeel.

Het met bedrieglijk opzet niet-nakomen van uw verplichtingen geeft steeds aanleiding tot het verlies van alle rechten op alle prestaties en in voorkomend geval heeft Allianz Assistance het recht reeds betaalde prestaties terug te eisen van de Begunstigde.

13.2. De communicatie van een Incident:

In geval van een Incident onmiddellijk de Bijstandsverlener contacteren binnen de 24 uren na kennisname van het vaststellen en zich schikken naar haar instructies: telefonisch (24 uur op 24), 7 dagen op 7 naar het nummer 0800 21 285 voor oproepen vanuit België.

13.3. Het verstrekken van nuttige inlichtingen:

Zonder verwijl de Bijstandsverlener alle nuttige inlichtingen verstrekken en op de vragen antwoorden die u worden gesteld teneinde de omstandigheden en de omvang van de schade te kunnen vaststellen.

13.4. De gevolgen van schadegevallen beperken:

Alle redelijke maatregelen nemen om de gevolgen van een schadegeval te beperken.

14. Gemeenschappelijke uitsluitingen voor de LAMPIRIS bijstandsservice

14.1. Uitgesloten Incidenten:

14.1.1. Alle incidenten die al bestonden voor of op het ogenblik van de inwerkingtreding van de LAMPIRIS bijstandsservice.

14.1.2. Alle omstandigheden die al bekend of aanwezig waren op het ogenblik van de inwerkingtreding van de LAMPIRIS bijstandsservice en waardoor het Incident redelijkerwijze had kunnen worden voorzien.

14.1.3. Herstellingen in gemeenschappelijke ruimtes.

14.1.4. Installaties die zich in een openbare ruimte bevinden.

14.1.5. Storingen die opzettelijk werden veroorzaakt door de Klant of met diens medeweten werden veroorzaakt.

14.1.6. Schade veroorzaakt door een oorlog, burgeroorlog, opstand, revolutie of oproer.

14.1.7. Alle schade die het gevolg is van herstellingen uitgevoerd met het akkoord van de Klant en onder diens controle. De Beroepsbeoefenaar draagt de volledige aansprakelijkheid voor schade die zich voordoet als gevolg van een door hem uitgevoerde prestatie.

14.1.8. Werken waarvoor moet worden uitgegraven of geboord voordat de herstelling kan plaatsvinden.

14.1.9. Faillissement en insolventie.

14.1.10. Zelfmoord en zelfmoordpoging.

14.1.11. Terroristische aanslagen.

14.1.12. Epidemieën en quarantaine.

14.1.13. Natuurrampen.

14.1.14. Alle gevolgen van de uitsluitingen die in deze bijstandsovereenkomst worden vermeld.

14.1.15. De installaties:

- die onder de waarborg van de installateur of de fabrikant vallen;
- waarvoor geen originele factuur of aankoopbewijs kan worden voorgelegd;
- aangekocht buiten de Europese Unie of gebruikt op een ander adres dan het gebruikersadres opgegeven bij LAMPIRIS;
- die dienen voor collectief gebruik;
- waarvan het originele serienummer werd verwijderd of onleesbaar is.

14.1.16. Gebruik:

- van accessoires die niet door de fabrikant zijn toegelaten;
- voor professionele doeleinden.

14.1.17. Herstellingen:

- uitgevoerd door de Klant zelf of door een andere hersteller dan die van ALLIANZ ASSISTANCE;
- van esthetische schade zoals – zonder daartoe beperkt te zijn – krassen en deuken.

14.1.18. Hersteller/borg:

- aansprakelijkheid met betrekking tot de producten en terugroepacties van de fabrikant;
- financiële insolventie van de dienstverlener;
- vertragingen die te wijten zijn aan de tijdelijke onbeschikbaarheid van wisselstukken;
- tegemoetkomingen van eender welke aard voor de tijd dat het toestel buiten gebruik is of voor het gebrek aan genot van het toestel;
- tegemoetkomingen van eender welke aard voor onrechtstreekse verliezen of gevolgen, bijvoorbeeld – zonder daartoe beperkt te zijn – bedorven voeding, schade rondom het elektrisch toestel of verwarmingstoestel.

14.2. Kosten die niet ten laste worden genomen:

- 14.2.1. Kosten voortvloeiend uit werken uitgevoerd door een andere persoon dan de Hersteller die door ALLIANZ ASSISTANCE werd gestuurd.
- 14.2.2. De kosten gefactureerd door lokale of nationale diensten die werken uitgevoerd hebben in het kader van een dringende interventie, worden niet door ALLIANZ ASSISTANCE ten laste genomen.

14.3. Specifieke uitsluitingen:

- 14.3.1. Incidenten als gevolg van eender welke externe oorzaak zoals – zonder daartoe beperkt te zijn – een stroompanne, overspanning, botsing, brand, overstroming, blikseminslag, diefstal of ontploffing.
- 14.3.2. Problemen met het openbaar elektriciteitsnetwerk, de meter inbegrepen.
- 14.3.3. Interventies ten gevolge van werken die werden uitgevoerd in de Woning met als doel de Elektrische installatie binnenshuis in overeenstemming te brengen met de wettelijke vereisten of de elektriciteit te herstellen als die onderbroken werd door dergelijke werken.
- 14.3.4. De herstellingen van elektrische apparaten aangesloten op de Elektrische installatie binnenshuis.
- 14.3.5. Interventies met als doel de elektriciteit af te sluiten wegens niet-betaling van de elektriciteitsfactuur.
- 14.3.6. Werken waarvoor de hoofdzekering moet worden afgekoppeld.
- 14.3.7. Ketel of Boiler die niet op gas werkt (bv. stookolie, hout, elektriciteit enz.).
- 14.3.8. Pannes of storingen in de Gasinstallatie binnenshuis als gevolg van het afbreken, weghalen en demonteren van de verwarmingsinstallatie (ventilatie, afstelling, elektrische voeding enz.).
- 14.3.9. Pannes of storingen als gevolg van een elektrisch defect.
- 14.3.10. Pannes of storingen te wijten aan vorst, het gebruik van vervuild water of gas of vervuilde lucht (te veel stof, bijtende lucht enz.)
- 14.3.11. Interventies met het oog op het afsluiten van de gastoevoer wegens niet-betaling van de gasfactuur.
- 14.3.12. Problemen met het openbaar gasnet, de meter inbegrepen.
- 14.3.13. Indien na een dringende interventie onder de overeenkomst geen definitieve herstelling is doorgevoerd, kan de Bijstandsverlener een tweede tussenkomst voor dezelfde situatie weigeren.

15. Sanctie screening

De Bijstandsverlener zal niet tussenkomen, en zal geen schadevergoeding betalen of op andere wijze hulp verlenen indien en voor zover betaling van een dergelijke schadevergoeding, of het verlenen van hulp op andere wijze, een partij kan blootstellen aan enige sanctie, verbod en/of beperking krachtens een resolutie van de Verenigde Naties en/of handels- en economische sancties, wetten of voorschriften uitgevaardigd door de Europese Unie en/of de Verenigde Staten van Amerika.

16. Overdracht

LAMPIRIS heeft het recht om deze LAMPIRIS bijstandsservice over te dragen aan een andere persoon, op voorwaarde dat die persoon de wettelijke bepalingen en toepasselijke vereisten naleeft en voor zover de voorwaarden die in deze LAMPIRIS bijstandsservice worden vastgelegd, behouden blijven gedurende de volledige duur ervan.

DEEL II Gewaarborgde bijstand

De tussenkomst bestaat uit het sturen van een Hersteller in geval van Dringende omstandigheden om een Vaste Installatie in de Woning te depanneren. De tussenkomst bestaat niet uit het uitvoeren van definitieve herstellingen of onderhoudswerken aan het Gebouw of aan de Vaste Installatie in de Woning, tenzij de herstelling onvermijdelijk voortvloeit uit de Interventie.

De tussenkomst zal enkel uitgevoerd worden door een Hersteller als de situatie voldoende veilig is en het technisch mogelijk is om te depanneren. Het is de Hersteller die beslist over de te nemen maatregelen in functie van de klimatologische omstandigheden, de technologische mogelijkheden en de beschikbare wisselstukken en materialen, en dit binnen de grenzen van deze voorwaarden.