

CONDITIONS OCTA+ ASSISTANCE

Article 1. Définitions

Adresse : L'adresse de livraison applicable chez OCTA+ pour le contrat d'électricité et/ou de gaz.

Ethias : Ethias S.A., rue des Croisiers 24, 4000 Liège

Entreprise d'assurances agréée sous le n° 0196 pour pratiquer toutes les branches d'assurances Non Vie, les assurances sur la vie, les assurances de nuptialité et de natalité (AR des 4 et 13 juillet 1979, MB du 14 juillet 1979) ainsi que les opérations de capitalisation (Décision CBFA du 9 janvier 2007, MB du 16 janvier 2007) - RPM Liège TVA BE 0404.484.654 - Compte Belfius Banque : BE72 0910 0078 4416 - BIC : GKCCBEBB

OCTA+ : OCTA+ Énergie S.A., Avenue Général Baron Empain 21, 1150 Bruxelles – BE 0401.934.742

Client : Un client d'OCTA+ ayant signé un contrat d'électricité et/ou de gaz OCTA+ Omnium/ENERGYBOX ou un client dont le contrat d'électricité et/ou de gaz a été reconduit avec le tarif OCTA+ Omnium/ENERGYBOX.

Article 2. Objet du service OCTA+ Assistance

OCTA+ offre aux clients le service OCTA+ Assistance sous les conditions décrites ci-après.

Le service OCTA+ Assistance concerne exclusivement les problèmes urgents et imprévus liés à l'installation électrique, à l'installation de gaz naturel et/ou à l'installation de chauffage (d'eau chaude) du client, pour lesquelles celui-ci a conclu un contrat de livraison énergétique auquel s'appliquent les conditions d'acceptation ci-dessous.

Article 3. Champ d'application

Les conditions du service OCTA+ Assistance s'appliquent uniquement en Belgique et sont soumises aux conditions indiquées ci-après ainsi qu'aux conditions générales.

Article 4. Durée

Les conditions du service OCTA+ Assistance sont valables pour les clients concernés tels qu'indiqué à l'article 6. OCTA+ se réserve le droit d'exclure un client lorsque les conditions d'acceptation mentionnées à l'article 6 ne sont plus remplies. OCTA+ se réserve également le droit de résilier le contrat avec Ethias moyennant une notification préalable au client. Cet avantage ne peut être converti en espèces ni en d'autres avantages et/ou réductions.

Article 5. Obligations du client

En cas de sinistre, le client contacte Ethias (24 h/24) via le numéro 02 210 96 00.

- a) Le client mentionne précisément son nom et son prénom ainsi que le numéro de contrat de l'énergie pour laquelle il demande une assistance.
- b) Le client mentionne clairement s'il s'agit d'un problème à l'installation électrique ou à l'installation de chauffage (d'eau chaude).

- c) Le client indique clairement le lieu où il se trouve et le numéro de téléphone auquel Ethias peut le joindre.
- d) Le client décrit clairement et précisément la nature de l'événement pour lequel il demande de l'aide.

Les interventions garanties non organisées par Ethias ne donnent droit à aucun remboursement ni à aucune indemnité.

En cas de sinistre, l'assuré doit entreprendre toutes les démarches raisonnables afin de prévenir ou de limiter les conséquences du sinistre. Il doit également s'abstenir d'apporter de sa propre initiative toute modification inutile à l'objet du sinistre et pouvant rendre difficile ou impossible la constatation des causes du sinistre, l'estimation du dommage ou la réparation du dommage.

En cas de nouvelle demande d'intervention pour un problème ayant précédemment déjà fait l'objet d'une prise en charge dans le cadre de l'assistance, l'assuré doit pouvoir présenter à Ethias la facture pour la réparation du dommage constaté précédemment, sous peine de déchéance et même du remboursement des frais indûment engagés par Ethias à la suite de cette nouvelle intervention.

Ethias peut refuser de fournir le service lorsque le client n'a pas respecté les obligations précitées avec des intentions frauduleuses.

Article 6. Conditions (d'acceptation) OCTA+ Assistance

Cette assistance vise à couvrir le risque situé à l'adresse du client, à l'exclusion du contenu du bâtiment (par ex. réfrigérateur, surgélateur, lave-linge, cuisinière, système de climatisation, alarme, chauffage mobile, etc.) et des annexes non attenantes.

Les clients avec un contrat d'électricité OCTA+ Omnium/ENERGYBOX peuvent faire appel à l'assistance en cas de problème urgent et imprévu concernant l'installation électrique et l'installation de chauffage (d'eau chaude) raccordée à l'électricité, tandis que les clients avec un contrat de gaz OCTA+ Omnium/ENERGYBOX peuvent faire appel à l'assistance pour l'installation de gaz et l'installation de chauffage (d'eau chaude) raccordée au gaz. Les clients avec un contrat OCTA+ Omnium/ENERGYBOX pour l'électricité et le gaz naturel peuvent faire appel à l'assistance pour l'ensemble du contenu d'OCTA+ Assistance.

Exceptions – le droit à l'avantage OCTA+ Assistance expire dans les cas suivants :

- Le client fait savoir qu'il résilie, prématurément ou non, le contrat d'énergie auquel est liée l'assistance. Le droit à l'assistance expire alors à la date de la notification.
- Le contrat de livraison du client a été résilié par OCTA+. Le droit à l'assistance expire alors à la date de la notification de la résiliation.

OCTA+ Assistance est un avantage exclusivement destiné aux clients dont le compteur est relevé annuellement et dont la consommation maximale est estimée par le gestionnaire de réseau à 50 000 kWh pour l'électricité et 100 000 kWh pour le gaz naturel.

Tout client qui conclut un contrat OCTA+ Omnium/ENERGYBOX, après le 1er mars 2014 pour une livraison effective à partir du 1er mars 2014, a droit à l'assistance couvrant les risques de l'énergie pour laquelle il a signé un contrat. Un client profite de cet avantage cela à partir du premier jour du mois

suivant le mois de la livraison effective de l'énergie pourvu que les conditions d'acceptation (y compris les exceptions ci-dessous) soient remplies et.

Un client existant avec un contrat d'énergie pour une livraison commençant avant le 1er mars 2014, a droit et cela à partir du premier jour ouvrable du mois suivant le mois de la livraison effective de l'énergie à l'assistance à partir de la reconduction (tacite) du contrat au tarif OCTA+ Omnium/ENERGYBOX. Les conditions et exceptions formulées à l'article 6 s'appliquent également à ces clients. Un client profite de l'avantage OCTA+ Assistance lorsque son contrat est reconduit avec OCTA+ Omnium/ENERGYBOX et aussi longtemps que le tarif en question est commercialisé par OCTA+.

Tout client s'inscrivant pour une fourniture d'énergie par OCTA+, et dont la date de la livraison effective d'énergie est antérieure à la date de l'inscription, peut prétendre à OCTA+ Assistance à partir du premier jour ouvrable du mois suivant le mois de l'inscription.

Article 7. Interventions garanties

Ethias intervient en cas d'urgence afin de prévenir ou de limiter les dommages, ou pour réaliser une réparation provisoire et urgente sur la base des interventions garanties ci-dessous :

Interventions pour un client avec un contrat d'électricité OCTA+ Omnium/ENERGYBOX

- a) Intervention sur l'installation technique électrique pour tous les problèmes survenant entre le disjoncteur et la prise de courant.
- b) Remise en service de l'alimentation principale (recherche ou réparation d'une fuite électrique, etc.), pour autant que la cause de la panne soit située après le compteur.
- c) Fourniture temporaire de courant au moyen d'un groupe électrogène lorsque l'installation électrique ne peut être réparée dans les 24 heures, ou prise en charge des frais d'hôtel pour un maximum de 5 nuits et un plafond de 100,00 € par nuit.
- d) Remise en service de l'installation de chauffage ou du chauffe-eau électriques, pour autant que la panne ne résulte pas d'un manque d'entretien (l'assuré devra pouvoir prouver l'entretien annuel de l'installation).

Interventions pour un client avec un contrat de gaz OCTA+ Omnium/ENERGYBOX

- a) Accompagnement du client au cours des différentes procédures de notification au gestionnaire de réseau.
- b) Conseils au client en vue de garantir la sécurité.
- c) Intervention après la fermeture de l'alimentation en gaz par le gestionnaire de réseau pour la réparation d'une fuite de gaz à l'installation de chauffage.
- d) Remise en service de l'installation de chauffage ou du chauffe-eau raccordés au gaz, pour autant que la panne ne résulte pas d'un manque d'entretien (l'assuré devra pouvoir prouver l'entretien annuel de l'installation).

Ethias ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution des prestations décrites ci-dessus en raison de l'indisponibilité des pièces nécessaires pour l'intervention de dépannage.

Article 8. Exceptions

Ethias n'intervient pas pour les frais liés à ou générés par :

- a) une situation qui était connue de l'assuré avant la date de début de l'assurance ;
- b) la création intentionnelle d'un dommage ou d'une panne ;
- c) le remplacement de pièces défectueuses ;
- d) les prestations non organisées par Ethias ou organisées sans l'accord d'Ethias ;
- e) les bâtiments/annexes non attenante(s), les clôtures et clôtures électriques ;
- f) les appareils destinés à l'énergie solaire ;
- g) le mauvais fonctionnement ou le défaut de fonctionnement d'un système d'alarme ;
- h) une fuite à un radiateur ou à un ballon d'eau chaude (par ex. dans une cuisine ou une salle de bains) ;
- i) les dommages matériels découlant du fait déclencheur ;
- j) les dommages résultant d'un manque d'entretien et/ou de l'absence de réparation définitive après une première intervention d'Ethias ;
- k) les dommages directement ou indirectement provoqués par ou consistant en un mauvais fonctionnement ou une panne d'un circuit électronique, d'un circuit intégré, d'un microcircuit, d'un microprocesseur, de matériel informatique, de logiciels, d'un ordinateur, d'un appareil de télécommunication ou d'un système semblable ;
- l) l'interruption ou la coupure de la distribution de gaz et/ou d'électricité provoquée par le réseau de distribution ;
- m) les dommages aux parties communes des bâtiments abritant différentes habitations ;
- n) une guerre ou l'invasion de forces armées étrangères, une guerre civile, un état de siège ou la loi martiale ;
- o) une réclamation sous toutes ses formes, une occupation en tout ou en partie des biens assurés par une force militaire, des forces de police ou des forces armées ;
- p) un tremblement de terre, un glissement de terrain, une inondation ou toute autre catastrophe naturelle ;
- q) la radioactivité ou l'énergie nucléaire ;
- r) le remplacement ou l'adaptation d'un élément décoratif d'un appareil.

Article 9. Limite d'intervention

Ethias intervient jusqu'à 350,00 euros (taxes comprises) par sinistre. Les frais de déplacement du réparateur sont également pris en charge.

Article 10. Satisfaction client

Pour toute plainte concernant le service, le contrat ou la gestion d'un sinistre, le client doit s'adresser au département qualité « Dienst 2000 » d'Ethias :

Par e-mail : klachtenbeheer@ethias.be

Par fax : 011 85 61 10

Par courrier : Ethias Dienst 2000, Prins-Bisschopssingel 73, 3500 Hasselt

Chaque plainte fera l'objet d'une attention particulière et sera examinée, traitée et suivie d'une réponse dans un délai raisonnable.

Article 11. Loi relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel

Dans le cadre de la gestion des assurances, de la gestion de la clientèle, de la lutte contre la fraude, de la gestion des contestations et de la gestion des litiges, les données à caractère personnel concernant le client et communiquées à OCTA+ sont traitées par :

- OCTA+ Énergie S.A., Schaarbeeklei 600, 1800 Vilvorde
- Ethias S.A., rue des Croisiers 24, 4000 Liège

Les membres du personnel d'OCTA+ et d'Ethias S.A. ont accès aux données qui les concernent dans l'exercice des activités professionnelles. Conformément à la loi du 8 décembre 1992, le client a le droit de consulter et de corriger les données personnelles le concernant et figurant dans les fichiers d'OCTA+. Il a également le droit de s'opposer à toute utilisation de ses données à des fins de marketing direct.

Article 12. Droit applicable

Le contrat est régi par le droit belge. Tout différend en relation avec les articles ci-dessus relève de la compétence exclusive des cours et tribunaux belges. Le présent document a été rédigé en néerlandais et traduit en français. En cas de doute, seul le texte en néerlandais revêt un caractère contraignant.