

# VOORWAARDEN OCTA+ ASSISTANCE

## **Artikel 1. Definities**

Adres: Het leveringsadres waarop het elektriciteits- en/of aardgascontract van toepassing is bij OCTA+.

Ethias: Ethias nv, rue des Croisiers 24, 4000 Luik

Verzekeringsonderneming toegelaten onder het nr. 0196 voor de beoefening van alle verzekeringstakken Niet-Leven, de levensverzekeringen, de bruidsschats- en geboorteverzekeringen (KB van 4 en 13 juli 1979, BS van 14 juli 1979) alsook de kapitalisatieverrichtingen (Beslissing CBFA van 9 januari 2007, BS van 16 januari 2007) - RPR Luik BTW BE 0404.484.654 - Rekening Belfius Bank: BE72 0910 0078 4416 - BIC: GKCCBEBB

OCTA+: OCTA+ Energie nv, Avenue Général Baron Empain 21, 1150 Bruxelles – BE 0401.934.742

Klant: Een Klant van OCTA+ die een OCTA+ Omnium/ENERGYBOX elektriciteitscontract en/of aardgascontract heeft ondertekend of een Klant wiens elektriciteitscontract en/of aardgascontract werd verlengd met het tarief OCTA+ Omnium/ENERGYBOX.

## **Artikel 2. Voorwerp van de dienst OCTA+ Assistance**

OCTA+ biedt aan Klanten de dienst OCTA+ Assistance aan onder de voorwaarden zoals hierna vermeld.

De dienst OCTA+ Assistance heeft uitsluitend betrekking op dringende en onverwachte problemen van de elektrische installatie, de aardgasinstallatie en/of de (water)verwarmingsinstallatie van de Klant, voor dewelke deze een energieleveringscontract heeft afgesloten, waarop onderstaande toelatingsvoorwaarden van toepassing zijn.

## **Artikel 3. Reikwijdte**

De voorwaarden van de dienst OCTA+ Assistance zijn enkel toepassing in België en onderworpen aan de hieronder vermelde voorwaarden en de algemene voorwaarden.

## **Artikel 4. Duur**

De voorwaarden van de dienst OCTA+ Assistance gelden voor de betreffende Klanten zoals vermeld in artikel 6. OCTA+ behoudt zich het recht een Klant uit te sluiten wanneer niet meer voldaan is aan de toelatingsvoorwaarden vermeld in artikel 6. OCTA+ behoudt zich eveneens het recht de overeenkomst met Ethias stop te zetten mits het voorafgaandelijke informeren van de Klant. Dit voordeel is niet inruilbaar voor geld, noch in andere voordelen en/of kortingen.

## **Artikel 5. Verplichtingen van de Klant**

Bij een schadegeval neemt de Klant contact op met Ethias (24u/24u) via het nummer 02 210 96 00.

- a) De Klant vermeldt nauwkeuring zijn naam en voornaam en het contractnummer van de energie waarop de bijstand gevraagd wordt.

- b) De Klant vermeldt duidelijk of het gaat om een probleem met de elektrische installatie of de (water)verwarmingsinstallatie.
- c) De Klant geeft duidelijk aan waar hij zich bevindt en op welk telefoonnummer Ethias hem kan bereiken.
- d) De klant beschrijft duidelijk en nauwkeurig de aard van de gebeurtenis waarvoor hij hulp vraagt.

De gewaarborgde interventies die niet door Ethias werden georganiseerd, geven geen recht op terugbetaling of op schadeloosstelling.

Bij schadegeval moet de verzekerde alle redelijke maatregelen treffen om de gevolgen van het schadegeval te voorkomen of te beperken. Hij moet er zich ook van onthouden, op eigen initiatief en onnodig wijzigingen aan te brengen aan het voorwerp van het schadegeval, waardoor de vaststelling van de oorzaken van het schadegeval of de raming of de herstelling van de schade moeilijk of onmogelijk zouden gemaakt worden.

Bij een terugkerende vraag om interventie met betrekking tot een probleem dat reeds eerder het voorwerp heeft uitgemaakt van een tenlasteneming in het kader van de bijstand, moet de verzekerde, op straffe van verval en zelfs van terugbetaling van de door Ethias ten onrechte uitgegeven kosten ingevolge deze nieuwe interventie, de factuur voor de herstelling van de eerder vastgestelde schade aan Ethias kunnen voorleggen.

Ethias kan weigeren om de dienst te verlenen wanneer de klant met Frauduleuze bedoelingen de voorvernoemde verplichtingen niet nageleefd heeft.

#### **Artikel 6. (Toelatings)Voorwaarden OCTA+ Assistance**

Deze bijstand heeft als doel het risico, gelegen op het Adres van de Klant, te dekken, met uitsluiting van de inhoud van het gebouw (bv. frigo, diepvriezer, wasmachine, kookplaat, airconditioning, alarminstallatie, mobiele verwarming, enz.) en niet-aangrenzende bijgebouwen.

Klanten met een elektriciteitscontract OCTA+ Omnium/ENERGYBOX kunnen bijstand inroepen bij dringende en onverwachte problemen met betrekking tot de elektrische installatie en de (water)verwarmingsinstallatie op elektriciteit, terwijl klanten met een aardgascontract OCTA+ Omnium/ENERGYBOX bijstand kunnen inroepen op de aardgasinstallatie en de (water)verwarmingsinstallatie op aardgas. Klanten met een OCTA+ Omnium/ENERGYBOX contract voor elektriciteit én aardgas kunnen bijstand inroepen voor de volledige inhoud van OCTA+ Assistance.

Uitzonderingen – het recht op het voordeel OCTA+ Assistance vervalt bij een:

- Klant die te kennen heeft gegeven het energiecontract waarop de bijstand betrekking heeft, al dan niet vroegtijdig, te beëindigen en dit vanaf datum van kennisgeving.
- Klant wienst leveringscontract door OCTA+ werd beëindigd en dit vanaf de datum van kennisgeving van beëindiging.

OCTA+ Assistance is een voordeel dat uitsluitend bestemd is voor klanten met een jaargelezen meter met een maximaal, door de netbeheerder, geschat verbruik van 50.000 kWh voor elektriciteit en 100.000 kWh voor aardgas.

Elke Klant met een OCTA+ Omnium/ENERGYBOX contract, afgesloten na 1 maart 2014 met een effectieve levering vanaf 1 maart 2014, heeft recht op de bijstand die de risico's dekt van de energie waarvoor de klant een contract heeft ondertekend, vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de effectieve startdatum van levering, voor zoverre aan de toelatingsvoorwaarden (inclusief onderstaande uitzonderingen) zijn voldaan.

Een bestaande Klant met een energiecontract, waarvan de energielevering is gestart vóór 1 maart 2014, heeft recht op de bijstand vanaf de eerste van de maand die volgt op de datum van (stilzwijgende) verlenging van het contract op het tarief OCTA+ Omnium/ENERGYBOX. Ook voor hen gelden de onder artikel 6 geformuleerde voorwaarden en uitzonderingen. Een Klant profiteert van het voordeel OCTA+ Assistance wanneer zijn contract op OCTA+ Omnium/ENERGYBOX wordt verder gezet en dit zolang het desbetreffende tarief door OCTA+ gecommmercialiseerd wordt.

Elke Klant die zich inschrijft voor energievoorziening door OCTA+, waarvan de datum van effectieve energielevering verder in het verleden ligt dan de datum van inschrijving, kan zich beroepen op OCTA+ Assistance op de eerste van de maand volgend op de datum van inschrijving.

#### **Artikel 7. Gewaarborgde interventies**

Ethias komt tussen bij dringende omstandigheden om schade te voorkomen of te beperken of om een dringende en voorlopige herstelling uit te voeren op onderstaande gewaarborgde interventies:

##### *Interventies voor Klant met een elektriciteitscontract OCTA+ Omnium/ENERGYBOX*

- a) Interventie op de technische, elektrische, installatie voor alle problemen tussen de stroomonderbreker en het stopcontact
- b) Terug op gang brengen van de hoofdvoorziening (opzoeken of herstellen van een elektrisch lek, ...) voor zover de oorzaak van de panne zich na de meter situeert;
- c) Voorzien van tijdelijke stroom door middel van een stroomgenerator wanneer de technische installatie niet hersteld kan zijn binnen de 24 uur, of het voor haar rekening nemen van de hotelkosten voor maximaal 5 nachten met een plafond van € 100,00 per nacht.
- d) Terug op gang brengen van de elektrische verwarmingsinstallatie of de waterverwarmer, voor zover de panne niet voortspuit uit een gebrekkig onderhoud (de verzekerde zal het jaarlijks onderhoud van de installatie moeten bewijzen).

##### *Interventies voor Klant met een aardgascontract OCTA+ Omnium/ENERGYBOX*

- a) Het begeleiden van de Klant in de verschillende procedures voor het verwittigen van de netbeheerder;
- b) Het geven van advies aan de Klant om de veiligheid te garanderen;
- c) Tussenkoms na het afsluiten van de aardgasvoorziening door de netbeheerder voor het uitvoeren van de reparatie van een gaslek aan de verwarmingsinstallatie.
- d) Terug op gang brengen van de verwarmingsinstallatie of de waterverwarmer op aardgas, voor zover de panne niet voortspuit uit een gebrekkig onderhoud (de verzekerde zal het jaarlijks onderhoud van de installatie moeten bewijzen).

Ethias kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet-uitvoeren van de hierboven omschreven prestaties, ingevolge het niet beschikbaar zijn van de voor de depannage noodzakelijke onderdelen.

## **Artikel 8. Uitsluitingen**

Ethias komt niet tussen voor de kosten voortvloeiend uit of in verband met:

- a) een toestand die door de verzekerde gekend was voor de aanvangsdatum van de verzekering;
- b) het opzettelijk toebrengen van een schade of panne;
- c) de vervanging van defecte onderdelen;
- d) prestatie die niet door Ethias of na akkoord van Ethias zijn georganiseerd;
- e) niet-aangrenzenden (bij)gebouwen, afsluitingen en schrikdraad;
- f) apparatuur voor zonne-energie;
- g) de slechte werking of niet-werking van een alarmsysteem;
- h) een lek aan een radiator of boiler (bv. in keuken of badkamer);
- i) de materiële schade voortvloeiend uit het schadeverwekkend feit;
- j) de schade voortspruitend uit een gebrekkig onderhoud en/of het niet definitief herstellen na een eerste tussenkomst van Ethias;
- k) de schade die rechtstreeks of onrechtstreeks wordt veroorzaakt door of bestaat uit de verkeerde werking of een panne van een elektronisch circuit, een geïntegreerde schakeling, een microchip, een microprocessor, hardware, software, een computer, een telecommunicatietoestel of een soortgelijk systeem;
- l) de onderbreking of de uitschakeling van de aardgas- en/of de elektriciteitsvoorziening, veroorzaakt door het distributienet;
- m) de schade aan de gemeenschappelijke delen van gebouwen die in verschillende woningen zijn onderverdeeld.
- n) een oorlog of de inval van een buitenlandse legermacht, een burgeroorlog, een staat van beleg of een krijgswet;
- o) een opvoering in al zijn vormen, een gehele of gedeeltelijke bezetting van de verzekerde goederen door een militaire macht, een politiemacht of door strijdkrachten;
- p) een aardbeving, een grondverschuiving, een overstroming of elk andere natuurramp;
- q) radioactiviteit of kernenergie;
- r) de vervanging of de aanpassing van een decoratief element van een toestel;

## **Artikel 9. Tussenkomstgrens**

Ethias komt tussen tot 350,00 euro (taksen in) per schadegeval. Daarenboven worden de verplaatsingskosten van de hersteller ten laste genomen.

## **Artikel 10. Klanttevredenheid**

In geval van een klacht met betrekking tot de dienstverlening, de overeenkomst of het beheer van een schadegeval, dient de Klant zich te richten tot het kwaliteitsdepartement "Dienst 2000" van Ethias:

Per e-mail: [klachtenbeheer@ethias.be](mailto:klachtenbeheer@ethias.be)

Per fax: 011 85 61 10

Per brief: Ethias Dienst 2000, Prins-Bisschopssingel 73, 3500 Hasselt

Elke klacht krijgt de nodige aandacht en zal binnen een redelijke termijn onderzocht, behandeld en beantwoord worden.

**Artikel 11. Bescherming v/d persoonlijke levenssfeer t.o.v. de verwerking van persoonsgegevens**

De persoonsgegevens m.b.t. de Klant die aan OCTA+ worden meegedeeld, worden, met het oog op het beheer van verzekeringen, het klantenbeheer, de bestrijding van fraude, het beheer van de betwistingen en het beheer van de geschillen, verwerkt door:

- OCTA+ Energie nv, Schaarbeeklei 600, 1800 Vilvoorde.
- Ethias nv, rue des Croisiers 24, 4000 Luik

De personeelsleden van OCTA+ en Ethias nv hebben toegang tot de gegevens die op hem betrekking hebben met het oog op het uitvoeren van de professionele activiteiten. Krachtens de wet van 8 december 1992, beschikt de Klant over het recht om zijn persoonlijke gegevens in de bestanden van OCTA+ te raadplegen en te wijzigen, evenals het recht om zich te verzetten tegen elk gebruik van zijn gegevens voor direct marketing.

**Artikel 12. Recht van Toepassing**

Het Belgisch recht is van toepassing op de overeenkomst. Alle geschillen betreffende bovenstaande artikels behoren tot de exclusieve bevoegdheid van de Belgische Hoven en Rechtbanken. Dit document werd opgemaakt in het Nederlands en vertaald naar het Frans. In geval van onduidelijkheid is enkel de Nederlandse tekst bindend.