

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU COMFORT BONUS D'ENECO

### PARTIE I : EXPLICATION ET CONCEPT DU COMFORT BONUS

#### D'ENECO

Vous trouverez ici les conditions générales du Comfort Bonus d'Eneco, proposé par Allianz Assistance. En utilisant le Comfort Bonus d'Eneco, vous acceptez ces conditions générales.

Cet Eneco Comfort Bonus se compose de **deux niveaux différents**, chacun comportant un certain nombre de garanties. Ces niveaux sont proposés aux clients fidèles d'Eneco, en fonction du nombre de mois durant lesquels le client a eu un contrat ininterrompu de fourniture d'énergie avec Eneco conformément aux conditions stipulées ci-après dans les présentes. Aucune compensation ne doit être payée pour le Comfort Bonus d'Eneco. Les clients d'Eneco bénéficient d'Eneco Comfort Bonus en tant qu'avantage client gratuit.

Le Comfort Bonus d'Eneco concerne les personnes physiques qui, dans le cadre d'un contrat de fourniture d'énergie avec Eneco, se fournissent en l'électricité et/ou en gaz naturel à des fins purement domestiques auprès d'Eneco et uniquement si elles se sont déjà fournies en électricité et/ou en gaz naturel pendant une période ininterrompue :

(a) de 1 mois pour profiter du **Comfort Bonus d'Eneco Niveau 1**

(b) de 12 mois pour profiter du **Comfort Bonus d'Eneco Niveau 2**

et seulement dans la mesure où elles sont toujours clients d'Eneco

et continueront de se fournir de la même manière en électricité et/ou en gaz naturel auprès d'Eneco à l'avenir, et aussi longtemps que l'accord entre Eneco et Allianz Assistance restera applicable. La personne physique qui remplit les critères ci-dessus est ci-après dénommée le « Client pertinent ».

Le service faisant l'objet des présentes conditions générales du Comfort Bonus d'Eneco s'étend dans le cas du Comfort Bonus d'Eneco Niveau 1

- au Client pertinent et aux membres de la famille du Client pertinent pour la Bike Assistance (assistance vélo), dans la mesure où les membres de sa famille sont domiciliés à la même adresse que celle où Eneco fournit de l'électricité ou du gaz naturel, selon le contrat de livraison pertinent.
- Les occupants du véhicule pour autant qu'au moins un des occupants soit le Client pertinent ou un membre de la famille tel que décrit ci-dessus pour ce qui concerne l'« Assistance au véhicule »

Le Comfort Bonus d'Eneco Niveau 2 ne couvre que

- le Client pertinent et les membres de la famille domiciliés à l'adresse de consommation pour l'assistance produits blancs.
- le Client pertinent ayant conclu le contrat Eneco pour l'Energy Bill Guarantee (garantie facture d'énergie)

à l'exception des clients devenus clients d'Eneco par un achat groupé et les clients qui ont opté pour au moins un des produits suivants:

- Solaire & éolien belge - Basic / Eneco gaz naturel – Basic
- Eni Link 1 an (électricité / gaz naturel)
- Eni Start (électricité / gaz naturel)
- Soleil et Vent Go / Gaz Naturel Go

Le Comfort Bonus d'Eneco n'est pas un droit acquis pour les clients Eneco. Eneco peut à tout moment adapter ou mettre un terme à (aux services de) le Comfort Bonus d'Eneco sans en informer explicitement le Client pertinent. Les Conditions générales publiées en ligne sur le site Web d'Eneco sont toujours les dernières conditions valables.

**Les dispositions communes sont consultables dans la Partie II des présentes conditions générales.**

**Les détails de l'assistance Comfort Bonus d'Eneco sont décrits dans la Partie III des présentes conditions générales.**

**Il n'est pas possible de recourir au service tel que décrit dans les présentes conditions générales pour des faits qui se sont produits avant que vous ayez conclu un contrat de fourniture d'énergie avec Eneco ou si le contrat de fourniture d'énergie Eneco n'était pas conclu au moment du départ en voyage.**

## **PARTIE II DISPOSITIONS COMMUNES**

### **1. Définitions**

Ce contrat concerne :

1.1. Le fournisseur d'assistance AWP P&C SA, Belgian Branch, opérant également sous le nom d'Allianz Assistance, sise 32, bd du Roi Albert II à 1000 Bruxelles, avec le numéro d'entreprise 0837.437.919.

1.2. Eneco Belgium SA

sise 455j, Battelsesteenweg, 2800 Mechelen, enregistrée auprès de la Banque-carrefour des Entreprises sous le numéro 0683.948.879, ci-après dénommée « Eneco ».

1.3. Le Client pertinent et les membres de la famille :

1.3.1. Le Client pertinent :

Les personnes physiques qui, dans le cadre d'un contrat de fourniture d'énergie avec Eneco, se fournissent en électricité et/ou en gaz naturel à des fins purement domestiques auprès d'Eneco et ce uniquement si elles se sont fournies en électricité et/ou en gaz naturel pendant une période ininterrompue :

(a) de 1 mois pour profiter du service Comfort Bonus d'Eneco Niveau 1 ;

(b) de 12 mois pour profiter du service Comfort Bonus d'Eneco Niveau 2 ;

et seulement dans la mesure où elles continueront de se fournir en électricité et/ou en gaz naturel chez Eneco de la même manière à l'avenir.

Le Client pertinent doit être domicilié en Belgique et y séjourner habituellement au moins 9 mois par an.

Le Client pertinent sera désigné ci-après dans le présent texte par les termes « vous » ou « votre ».

1.3.2. Membres de la famille : les membres de la famille des Clients pertinents, dans la mesure où ces membres de la famille sont domiciliés à la même adresse que celle où Eneco fournit de l'électricité et/ou du gaz naturel, conformément au contrat de fourniture concerné, à savoir l'adresse de consommation Eneco.

1.3.3. Occupants : toute personne qui voyage gratuitement avec vous dans votre véhicule couvert par cette assistance, qui est domiciliée en Belgique et qui participe à un voyage commun avec vous.

Le nombre d'occupants ne doit pas dépasser le nombre maximum de personnes prévu pour le véhicule par le fabricant.

1.4. Les véhicules couverts par cette assistance :

1.4.1. Pour la garantie « Assistance au véhicule et au Client pertinent et aux Occupants » :

Les véhicules électriques sans moteur à combustion, immatriculés en Belgique, appartenant à un Client pertinent et domicilié à l'adresse de consommation Eneco.

Les véhicules doivent pouvoir être classés dans l'une des catégories suivantes : (i) voitures de tourisme, (ii) camionnettes ou (iii) véhicules à usage privé et professionnel de moins de 3,5 tonnes de C.M.C., à l'exception des véhicules utilisés pour le transport rémunéré.

Les Conditions générales se réfèrent au véhicule couvert par l'assistance en utilisant le terme « votre véhicule ».

1.4.2. Pour la garantie « Bike assistance » :

Les deux-roues ou les trois-roues, appartenant à un Client pertinent ou à des membres de sa famille, du type bicyclette ou vélo électrique.

1.5. Votre lieu de résidence/domicile :

Votre domicile à l'adresse de consommation Eneco, qui doit se situer en Belgique.

1.6. Accident en cas de la garantie « Assistance au véhicule et au Client pertinent et aux Occupants » et « Bike assistance » :

Un événement extérieur soudain et hors de votre contrôle qui provoque l'immobilisation de votre véhicule ou de votre vélo sur le site de l'événement.

1.7. Panne :

1.7.1. En cas de la garantie « Assistance au véhicule et au Client pertinent et aux Occupants » et « Bike assistance » :

Un dysfonctionnement mécanique, électrique ou électronique soudain, qui provoque l'immobilisation de votre véhicule sur le site de l'événement.

1.7.2. Dans le cas de la garantie « Assistance en cas de panne au cours de la 3e, 4e ou 5e année de vie sur les produits blancs » :

Une panne mécanique, électrique ou électronique interne soudaine et imprévisible d'un appareil couvert qui interfère avec le fonctionnement normal de l'appareil et qui apparaît pendant la période de cette couverture.

1.8. Rapatriement :

Le retour jusqu'à votre lieu de résidence.

1.9. Vos biens de voyage :

Tout objet mobilier qui est votre propriété et que vous emportez avec vous pour votre usage personnel pendant le voyage ou que vous achetez pendant le voyage pour le ramener avec vous. Ne sont pas considérés comme des biens de voyage : véhicules à moteur, remorques, caravanes, mobil homes, avions et bateaux, animaux, marchandises commerciales, matériaux scientifiques et de recherche, matériaux de construction, meubles et denrées alimentaires.

1.10. Durée d'immobilisation :

La durée prévue entre la réception par Allianz Assistance de votre premier appel et la fin prévue de la réparation de votre véhicule.

1.11. Erreur du chauffeur/erreur humaine :

Une erreur d'utilisation du véhicule dans l'utilisation des clés et/ou la réserve énergétique. Par exemple : batterie déchargée, oubli des clés dans la voiture verrouillée, perte des clés, etc.

1.12. Organisme officiel :

Les services délégués par le gouvernement avec l'autorisation de prendre des décisions d'ordre public (tels que la police, les agents des chemins de fer, etc.).

## **2. Correspondance et communications**

Toute notification doit être adressée à Allianz Assistance, sise en Belgique, 32 bd du Roi Albert II, à 1000 Bruxelles.

Les messages écrits qui vous sont destinés sont valablement envoyés à votre adresse de consommation ou à l'adresse que vous avez indiquée à Allianz Assistance.

## **3. L'objet du présent contrat**

Ce contrat garantit l'utilisation des moyens les plus appropriés pour réaliser les prestations garanties au bénéfice des véhicules couverts, des Clients pertinents et des Occupants couverts par ce contrat, et le paiement des montants prévus, dans les limites fixées par les conditions, modalités et montants fixés dans ces mêmes conditions.

Allianz Assistance ne peut être tenue responsable des retards ou du non-accomplissement des services convenus si ces retards ou ce non-accomplissement sont dus à des cas de force majeure, incidents imprévisibles, grèves, guerres communes ou civiles, émeutes, soulèvements populaires, décisions gouvernementales, restrictions de la libre circulation, rayonnements radioactifs, explosions, sabotages, détournements, actes de terrorisme ou tout autre événement indépendant de la volonté d'Allianz Assistance.

## **4. Territorialité**

4.1. Pour la garantie Partie III. – A.2. « Bike assistance » :

Sur le continent européen (à l'exception de la C.E.I. et de l'Albanie) et les îles méditerranéennes européennes, au Royaume-Uni (Grande-Bretagne et Irlande du Nord) et en Irlande.

La prestation d'assistance en cas de vol de votre véhicule n'est garantie par Allianz Assistance, que lors de vos déplacements dans les zones mentionnées ci-dessus, avec une exemption de 2 kilomètres autour de votre domicile ou de votre résidence temporaire.

4.2. Pour la garantie Partie III. – A.3. « Assistance véhicules électriques et assistance aux Occupants » :

Sur le continent européen (à l'exception de la C.E.I. et de l'Albanie) et les îles méditerranéennes européennes, au Royaume-Uni (Grande-Bretagne et Irlande du Nord) et en Irlande.

La prestation d'assistance en cas de vol de votre véhicule n'est garantie par Allianz Assistance, que lors de vos déplacements dans les zones mentionnées ci-dessus.

4.3. Pour la garantie Partie III. – B.1. « Assistance en cas de panne au cours de la 3e, 4e ou 5e année de vie sur les produits blancs » et Partie III. – B.2. « Eneco Energy Bill Guarantee » :

En Belgique, à votre adresse de consommation Eneco.

## **5. La durée de la garantie**

5.1. Généralités

Pendant la durée d'un contrat de fourniture d'électricité avec Eneco, à des fins purement domestiques et uniquement si la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel se déroule sur une période ininterrompue de 1 mois et uniquement dans la mesure où la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel continueront de la même manière à l'avenir auprès d'Eneco.

5.2. Spécifiquement en complément à la garantie « Assistance en cas de panne au cours de la 3e, 4e ou 5e année de vie sur les produits blancs » : Allianz Assistance garantit l'assistance pour les appareils couverts pendant leur troisième, quatrième et cinquième année de vie, toujours à compter de la date d'achat initial et toujours après l'expiration de toute garantie (légale ou autre) qui offre la même intervention que le présent contrat. La garantie prend fin automatiquement et ne nécessite aucun préavis de résiliation.

## **6. Subrogation**

Allianz Assistance fera valoir vos droits et actions en justice à l'encontre de tiers en ce qui concerne le montant de l'indemnisation qu'ils ont payé. Si, à la suite de vos actions, la substitution ne peut être effectuée, Allianz Assistance peut vous réclamer le remboursement des indemnités versées à hauteur du préjudice subi par Allianz Assistance.

## **7. Le choix des moyens pour l'exécution des engagements**

Les prestations fournies et/ou le paiement des montants prévus pour l'exécution du présent contrat ne peuvent jamais constituer une source d'enrichissement pour le bénéficiaire.

Si un transport ou un rapatriement doit être organisé, ce sera par avion en classe économique, ou par train en première classe si la distance est inférieure à 1000 kilomètres. En tout état de cause, Allianz Assistance choisit le moyen le plus approprié pour ce faire.

## **8. Prestation d'assistance autogérée**

L'organisation d'une prestation d'assistance prévue dans le présent contrat, ainsi que la prise en charge des frais y afférents, par un Client pertinent ou son environnement ne peuvent être remboursés que si Allianz Assistance en a été informée et a expressément convenu à l'avance de la prestation d'assistance autogérée en indiquant un numéro de dossier.

En tout état de cause, les frais occasionnés par la prestation d'assistance autogérée ne seront remboursés que sur présentation des notes de frais originales et de tous les éléments prouvant les faits donnant droit à la garantie. Les frais occasionnés par la prestation d'assistance autogérée ne seront remboursés qu'à concurrence des montants mentionnés dans les présentes conditions générales et dans les limites des coûts qu'Allianz Assistance aurait supportés si elle avait organisé elle-même l'assistance. Le consentement préalable d'Allianz Assistance n'est pas nécessaire pour un premier remorquage vers un garage voisin, imposé par un organisme officiel.

## **9. Paiement des nuits d'hôtel couvertes**

Allianz Assistance prend en charge les frais d'une chambre avec petit déjeuner, jusqu'à 70 EUR/nuit/personne. Allianz Assistance prend en charge jusqu'à 140 EUR/nuit/personne si vous voyagez seul et qu'une chambre individuelle doit être réservée.

## **10. Prescription**

Toute action en justice découlant du présent contrat se prescrit par trois ans à compter de la date du fait générateur du droit d'action.

## **11. Protection de la vie privée et des droits des personnes enregistrées :**

Les parties s'engagent, si des données personnelles sont utilisées dans le cadre de cet accord, de toujours agir en conformité avec le règlement général sur la protection des données 2016/679 du parlement européen et le conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection de personnes physiques concernant l'utilisation de données personnelles et la libre transmission de telles données et à l'abrogation de la directive 95/46/CE (dénommée ci-après « RGPD ») et conformément à la Loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel (Loi vie privée). En ce qui concerne ces données personnelles, les parties au présent accord reconnaissent qu'elles seront soumises aux droits et obligations d'un responsable du traitement tels qu'ils sont énoncés dans le RGPD et la Loi vie privée.

Allianz Assistance recueille et traite les données personnelles vous concernant qui sont nécessaires à la gestion des sinistres, y compris le suivi des portefeuilles et la prévention des abus et des fraudes. Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de vos données.

Eneco fournira les données personnelles pertinentes du Client pertinent à Allianz Assistance conformément au Règlement Général sur la Protection des Données. La politique de confidentialité d'Eneco s'applique et peut être consultée à l'adresse suivante : <https://cdn.eneco.be/downloads/fr/general/vw/conditions-générales.pdf>

## **12. État de droit – pouvoir juridique**

Tous les Niveaux du Comfort Bonus d'Eneco sont soumis aux présentes conditions générales, aux conditions particulières et aux dispositions du droit belge.

Toute communication ou plainte concernant les services d'Allianz Assistance peut être transmise :

- par lettre au service Quality – 32, bd du Roi Albert II, à 1000 Bruxelles ;
- par e-mail : [quality.be@allianz.com](mailto:quality.be@allianz.com)

## **13. Vos obligations en cas de sinistre**

En plus de celles qui découlent des dispositions des présentes conditions générales, vos obligations sont les suivantes :

### **13.1. Sanctions en cas de non-accomplissement de vos obligations :**

Si vous n'accomplissez pas l'une de vos obligations et qu'Allianz Assistance subit un désavantage en conséquence, elle peut réduire ses prestations du montant du désavantage qu'elle a subi.

Le non-accomplissement intentionnellement frauduleux de vos obligations entraînera toujours la perte de tous les droits sur de quelconques prestations.

### **13.2. La communication de sinistres :**

En cas de sinistre, et après réception de l'assistance médicale d'urgence nécessaire, contactez immédiatement Allianz Assistance et suivez ses instructions : appelez (24 heures sur 24) le +32 1 521 51 45. Les frais résultants de la prestation d'assistance autogérée ne seront remboursés qu'à concurrence des montants mentionnés dans les présentes conditions générales et dans les limites des coûts qu'Allianz Assistance aurait supportés si elle avait organisé elle-même l'assistance.

Le consentement préalable d'Allianz Assistance n'est pas nécessaire pour un premier remorquage vers un garage voisin, imposé par un organisme officiel.

### **13.3. La communication écrite de sinistres :**

Signalez le sinistre par écrit dès que possible, et en tout cas dans un délai maximum de 7 jours calendrier, à Allianz Assistance.

### **13.4. Signalisation d'informations utiles :**

Fournissez toutes les informations utiles à Allianz Assistance dès que possible et en tout cas dans un délai maximum de 30 jours et répondez à toutes les questions que l'on vous posera, afin de clarifier les circonstances et l'envergure du sinistre.

### **13.5. Limiter les conséquences des sinistres :**

Prenez toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences d'un sinistre.

### **13.7. Preuve de dommages matériels :**

En cas de tentative de vol, de vol ou de vandalisme, faites immédiatement établir un rapport par l'autorité judiciaire la plus proche d'où les faits se sont produits ou d'où vous les avez constatés.

De plus, tant à la livraison qu'à la prise en charge de votre véhicule, faites toujours établir un rapport détaillé sur l'état de votre véhicule si Allianz Assistance transporte ou rapatrie votre véhicule afin d'exclure tout litige ultérieur.

#### 13.8. Rapport en cas d'endommagement :

En cas de dommage total ou partiel, vous devez immédiatement demander à l'organisme compétent ou à la personne responsable de rédiger un rapport écrit et d'en envoyer la preuve à Allianz Assistance.

### 14. Exclusions et restrictions

#### 14.1. Sinistres exclus :

14.1.1. Tous les sinistres qui existaient avant ou au moment du début de la garantie concernée ou au moment du départ en voyage.

14.1.2. Toutes les circonstances connues ou présentes au moment du début de la garantie en question ou au moment du départ en voyage, à la suite desquelles le sinistre pouvait raisonnablement être prévu.

14.1.3. Consommation excessive de médicaments, consommation de drogues, de stupéfiants ou de stimulants, ivresse ou alcoolisme.

14.1.4. Grève, décision gouvernementale, restriction de la libre circulation, radiations ou non-respect volontaire de dispositions légales ou officielles.

14.1.5. Guerre, guerre civile, insurrection, révolution ou émeute.

14.1.6. Allianz Assistance ne peut être tenue responsable des retards ou du non-accomplissement des services convenus si ces retards ou ce non-accomplissement sont dus à des cas de force majeure, incidents imprévisibles, grèves, guerres communes ou civiles, émeutes, soulèvements populaires, décisions gouvernementales, restrictions de la libre circulation, rayonnements radioactifs, explosions, sabotages, détournements ou actes de terrorisme.

14.1.7. Tout dommage résultant d'une assistance, d'un transport, d'un rapatriement, d'une réparation ou d'un remorquage, exécutés avec votre consentement et sous votre contrôle. Le prestataire de services est le seul responsable des dommages résultant des prestations qu'il fournit.

14.1.8. Faillite et incapacité financière.

14.1.9. Tentative de suicide et suicide.

14.1.10. Attaques terroristes.

14.1.11. Épidémies et quarantaine.

14.1.12. Catastrophes naturelles

14.1.13. Toutes les conséquences des exclusions mentionnées dans ce contrat.

#### 14.2. Pour la garantie « Assistance au véhicule et au Client pertinent et aux Occupants » :

##### 14.2.1. Exclusions :

##### 14.2.1.1. Les types de véhicules suivants :

- véhicules de location et de leasing ;
- véhicules de plus de 8 places, conducteur compris ;
- véhicules utilisés pour le transport rémunéré de passagers ou de marchandises ;
- véhicules équipés de plaques numérogiques de transit, de concessionnaire ou d'essai ;



- véhicules équipés d'un moteur à combustion interne ;
- caravanes et remorques.

14.2.1.2. Toutes les prestations auxquelles Allianz Assistance s'engage par le présent contrat en cas d'immobilisation à la suite du non-respect d'une réglementation locale, telles que les conditions de validité de votre permis de conduire, les infractions au code de la route, etc.

14.2.1.3. Dysfonctionnement technique au cours de votre déplacement, connu au moment du départ depuis votre lieu de résidence, mauvais état du véhicule et entretien inadéquat du véhicule, panne répétée ou aggravation de la panne résultant de l'omission de réparation du véhicule ; ou rappel systématique d'une série de véhicules.

14.2.1.4. Les frais de composants et pièces de rechange et les frais de réparation. Coûts d'entretien ordinaire, travaux d'entretien et frais de devis.

14.2.1.5. Coûts de douanes, transit, péage, taxes, amendes, frais de carburant et de restauration.

14.2.1.6. Le vol, la perte ou l'endommagement du véhicule couvert, des objets, composants ou accessoires transportés, encourus pendant la réparation, le remorquage, le transport ou le rapatriement. Le dépanneur, le prestataire de services/réparateur professionnel ou le transporteur sont les seuls responsables des prestations qu'ils fournissent.

14.2.1.7. L'arrêt de la production de pièces de rechange par le fabricant. L'indisponibilité des pièces de rechange ou tout retard de pièces de rechange dû au transporteur.

14.2.2. Restrictions :

14.2.2.1. L'âge du véhicule couvert :

Si le véhicule couvert a plus de 10 ans, Allianz Assistance se limite à l'organisation des prestations en cas de panne et n'intervient pas dans les frais liés à cette panne.

14.2.2.2. Erreur du chauffeur/erreur humaine

Les prestations auxquelles Allianz Assistance s'engage par le présent contrat se limitent à l'organisation et au paiement d'un remorquage vers un garage à proximité et ce, jusqu'à deux fois par an si l'immobilisation de votre véhicule résulte d'une erreur du chauffeur.

14.2.2.4. Remorquage imposé par un organisme officiel

Le paiement par Allianz Assistance est limité à 250 EUR par véhicule.

14.2.2.5. Le rapatriement de votre véhicule

Si Allianz Assistance rapatrie votre véhicule, les frais qu'Allianz Assistance encourra à la suite de ce rapatriement seront limités à la valeur de votre véhicule selon Eurotax au moment de votre appel. Si ces coûts dépassent ce montant, Allianz Assistance peut rapatrier votre véhicule sous réserve du paiement de la différence à Allianz Assistance.

14.2.2.6. Envoi de pièces de rechange

Les frais à supporter par Allianz Assistance dans le cadre de cet envoi sont limités à la valeur de votre véhicule, jusqu'à un maximum de la valeur de votre véhicule selon Eurotax au moment de votre appel.

14.2.2.7. Abandon de l'épave

Les coûts supportés par Allianz Assistance dans le cadre de l'abandon de l'épave sont limités à un maximum de 65 EUR pour les frais de gardiennage et de 620 EUR pour les frais administratifs et de transport.

14.2.2.8. Frais de gardiennage



L'indemnisation qu'Allianz Assistance prend en charge les frais de surveillance de votre véhicule et est limitée à un total de 65 EUR.

#### 14.3. Restrictions et exclusions pour la garantie « Bike assistance » :

##### 14.3.1 Restrictions

###### 14.3.1.1. Transports autogérés

Le remboursement par Allianz Assistance est limité à un maximum de 250 EUR par deux-roues ou trois-roues.

Cette restriction ne s'applique pas si le transport du deux-roues ou du trois-roues immobilisé avait été imposé par un organisme officiel ou à la suite d'un accident de la route dans lequel vous avez subi des blessures corporelles qui vous ont empêché de contacter Allianz Assistance.

14.3.1.2. Le dépannage ne peut être réalisé que dans des lieux librement accessibles aux prestataires d'assistance, à la discrétion d'Allianz Assistance.

14.3.1.3. Le dépannage se limite à l'Europe (Partie II. 4.1), avec une exemption de 2 kilomètres autour de votre adresse de consommation Eneco ou de votre résidence temporaire.

14.3.1.4 Un maximum de 2 interventions par année et par numéro de client Eneco.

##### 14.3.2. Exclusions

14.3.2.1. Le coût des composants et des pièces de rechange, ainsi que les frais de réparation, coûts d'entretien ordinaire, travaux d'entretien et frais de devis.

14.4. Pour la garantie « Assistance en cas de panne au cours de la 3e, 4e ou 5e année de vie sur les produits blancs » :

##### 14.4.1. Appareils :

- qui ne sont pas la propriété d'une personne domiciliée à l'adresse de consommation d'Eneco ;
- pour lequel vous ne pouvez pas présenter une facture originale ou une preuve d'achat indiquant la date et le montant de l'achat initial – la facture originale sert de référence pour déterminer si l'appareil est couvert par la garantie ;
- qui ont moins de 2 ans et plus de 5 ans au moment de votre appel ;
- qui ont été achetés à l'origine pour moins de 300 EUR, TVA comprise ;
- qui ont été achetés en dehors de l'Union européenne et/ou utilisés à une adresse autre que l'adresse de consommation Eneco ;
- dont les numéros de série originaux ont été enlevés ou sont illisibles.

##### 14.4.2. Sinistres :

- résultant, et sans s'y limiter, d'une cause externe telle qu'une panne de courant, une décharge électrique, un impact, un incendie, une inondation, la foudre, un vol ou une explosion ;
- après un deuxième sinistre couvert sur cette garantie par contrat Eneco et par année contractuelle.

##### 14.4.3 Utilisation :

- d'accessoires non autorisés par le fabricant ;
- intentionnelle, entretien incorrect ou utilisation abusive ; et
- dans le cadre professionnel.

##### 14.4.4. Réparations :

- les réparations exécutées par le Client pertinent même ou par un prestataire de services autre que ceux agréés par Allianz Assistance ;
- En tant que propriétaire de l'appareil défectueux, vous acceptez que toutes les réparations, transports et (dé)montages doivent être effectués conformément aux connaissances

techniques du prestataire de service professionnel/réparateur, qui est tenu d'en assumer l'entière responsabilité ;

- en raison de l'usure normale, du nettoyage et de l'entretien, par exemple et sans s'y limiter, filtres, lampes, batteries, lubrification des charnières, entretien des joints en caoutchouc, etc. ;
- en raison de dommages esthétiques tels que, mais sans s'y limiter, les rayures et les bosses ; et
- en raison de raccordements, acheminement et évacuation de l'électricité, du gaz et de l'eau, des tuyaux et des câbles.

#### 14.4.5. Réparateur/garantie :

- responsabilité produit et actions de rappel du fabricant ;
- incapacité financière d'un prestataire de services ;
- retards dus à l'indisponibilité temporaire de pièces de rechange ;
- guerres ou guerres civiles, terrorisme, suicides, tentatives de suicide, infractions sur dispositions légales ou officielles, désastres naturels, rayonnements nucléaires, restrictions de la libre circulation, épidémies, quarantaines, grèves ;
- toute indemnisation pour la durée d'inutilisation de l'appareil ou la perte de jouissance ;
- toute indemnisation pour les dommages indirects ou consécutifs, par exemple, mais sans s'y limiter, les aliments avariés, les dommages à proximité de l'appareil, etc.

14.5. Sont exclus de la garantie « Assistance en cas de panne au cours de la 3e, 4e ou 5e année de vie sur les produits blancs » :

14.5.1. Indemnisation en cas de non-réparation d'un appareil ; et

14.5.2. Indemnisation en cas de non-réparation d'un appareil par une intervention lors de l'achat d'un nouvel appareil.

14.6 Sont exclues de la garantie « Facture d'énergie par Eneco » :

14.6.1. Les personnes qui bénéficient d'une pension ; et

14.6.2. Les Membres de la famille du Client pertinent ;

14.6.3. Ne sont pas des cas de Chômage involontaire :

Le chômage résultant de l'expiration d'un contrat à durée déterminée; licenciement pour faute grave; licenciement de sa propre initiative; résiliation du contrat par accord entre les parties; entrée dans le régime de chômage avec paiement unique ou retraite anticipée; chômage temporaire ou économique; chômage à temps partiel avec ou sans prestation de revenu garanti ;

14.6.4. Ne sont pas des cas d'Invalidité :

L'invalidité résultant d'une tentative de suicide ou d'une participation volontaire à des combats, paris ou défis ; participation active à des émeutes, troubles civils ou actes de violence collective de nature politique, idéologique ou sociale, accompagnés ou non d'insurrection contre les autorités publiques ou tout autre pouvoir établi ; guerre commune ou civile ; la pratique des sports et activités suivantes, y compris la préparation à ces sports et activités: sports aériens ; parachutisme; traversées de glaciers, alpinisme, sports de montagne et d'escalade, définis comme étant l'escalade ou le trekking classées 7 (UIIA), 5.10a (UE), « extrêmes » et supérieurs; spéléologie; chasse; sports de combat ou de défense ; activités sous-marines; sports nautiques à plus de 2 miles marins de la côte ; équitation et autres sports et activités dans lesquels vous montez un animal ; bobsleigh et skeleton ; participation à des matches, compétitions, tests de vitesse ou courses, y compris leur préparation ; actes délibérés ou comportements imprudents qui ne constituent pas une tentative responsable de sauver des personnes en danger. Un acte intentionnel ou comportement imprudent est tout acte ou négligence volontaire qui, sans raison valable, expose l'enfant couvert à un danger dont il aurait dû avoir connaissance ; la conduite irresponsable; l'utilisation de médicaments, de stimulants ou de drogues non conformes à une prescription médicale ; l'alcoolisme, l'ivresse, l'intoxication alcoolique ou la toxicomanie, ainsi que les affectations qui en résultent; une condition préexistante ; les troubles

mentaux, subjectifs ou nerveux, y compris leur traitement et les conséquences de leur traitement ; l'avortement volontaire ; la chirurgie plastique et/ou les traitements de beauté, à moins qu'il ne s'agisse d'une mutilation ou d'un accident.

14.7. Toutes les conséquences des exclusions mentionnées dans les présentes conditions générales.

## **BESOIN D'ASSISTANCE ?**

**Appelez 24h/24 – 7j/7 le numéro suivant : +32 15 21 51 45**

### **PARTIE III DÉTAILS DU CONFORT BONUS D'ENECO**

#### **A. CONFORT BONUS D'ENECO Niveau 1**

Les Clients pertinents ont droit au Comfort Bonus d'Eneco Niveau 1 après 1 mois de contrat de fourniture d'énergie ininterrompu chez Eneco.

##### **A.1. ENECO Comfort Line : fournir des informations**

Allianz Assistance vous fournit les données et les informations des prestataires de services – même en cas de non-couverture :

- services de réparation rapides ou services de réparation disponibles 24h/24 et 7j/7 (par exemple, plombiers, vitriers, électriciens, serruriers...);
- entreprises de gardiennage ;
- garde-meubles ;
- entreprises de déménagement ;
- services d'ambulance ;
- informations sur l'assistance psychologique ;
- informations sur l'emplacement géographique des points de recharge des véhicules électriques ;
- hôpitaux, centres de réhabilitation et centres de soins palliatifs ;
- instances professionnelles d'aide d'urgence ;

Allianz Assistance se limite à fournir des données et des informations. Vous devez payer vous-même les interventions de tels prestataires de services.

##### **A.2. BIKE ASSISTANCE**

###### **1. Prestation d'assistance**

Le contrat prévoit l'assistance pour tous les types de bicyclettes, appartenant au Client pertinent et aux membres de la famille domiciliés à l'adresse de consommation Eneco, les deux-roues ou les trois-roues et le conducteur étant rapatriés ou transportés chez le réparateur le plus proche s'ils ne sont plus utilisables pendant le déplacement en raison d'une panne, d'un accident ou d'un vol.

Dépannage

Le dépannage implique que le dépanneur viendra sur place et essaiera de rendre votre vélo apte à rouler. Si le vélo ne peut pas être réparé sur place, le Client pertinent et le vélo seront transportés chez un réparateur de vélo dans la région.

## **2. Limitation**

Bike Assistance accorde un maximum de deux (2) assistances par année contractuelle Eneco. Assistance en Europe (voir « Territorialité Partie II 4.1) avec une exemption de 2 kilomètres autour de votre domicile ou de votre résidence temporaire.

### **A.3. Assistance aux véhicules électriques, au Client pertinent et aux Occupants**

Allianz Assistance organise et prend en charge les prestations suivantes.

#### **1. Un incident en Belgique et dans un rayon de 50 kilomètres en-dehors des frontières nationales belges.**

1.1. En ce qui concerne votre véhicule électrique sans moteur à combustion (sont exclues les voitures de leasing).

##### 1.1.1. Dépannage sur place

L'envoi d'un dépanneur sur place qui essaiera de rendre votre véhicule apte à circuler.

##### 1.1.2. Une immobilisation de moins de 4 heures

Si le dépanneur envoyé sur place ne peut pas rendre votre véhicule apte à circuler, nous prévoyons le remorquage de votre véhicule vers le concessionnaire le plus proche ou vers un autre garage à proximité si aucun concessionnaire ne se trouve près du lieu d'immobilisation.

##### 1.1.3. Une immobilisation de plus de 4 heures

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule dépasse quatre heures, nous prévoyons le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage que vous avez indiqué, à proximité de votre domicile.

##### 1.2. En ce qui concerne le Client pertinent et les Occupants

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule dépasse quatre heures, une voiture de remplacement vous sera fournie conformément aux conditions et modalités prévues dans la Partie III. A.3.4 « La voiture de remplacement » des présentes conditions générales.

#### **2. Un incident à l'étranger et en dehors d'un rayon de 50 kilomètres au-delà des frontières nationales belges.**

2.1. En ce qui concerne votre véhicule électrique sans moteur à combustion

##### 2.1.1. Dépannage sur place

L'envoi d'un dépanneur sur place qui essaiera de rendre votre véhicule apte à circuler.

##### 2.1.2. Une immobilisation de moins de 5 jours

Si le dépanneur envoyé sur place ne peut pas rendre votre véhicule apte à circuler, nous prévoyons le remorquage du véhicule immobilisé vers le concessionnaire le plus proche ou vers un autre garage à proximité si aucun concessionnaire ne se trouve près du lieu d'immobilisation.

##### 2.1.3. Une immobilisation de plus de 5 jours

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule dépasse 5 jours, nous prévoyons le rapatriement de votre véhicule au garage que vous avez indiqué près de votre domicile et les frais de surveillance de votre véhicule.

##### 2.1.4. Envoi de pièces de rechange

Si certaines pièces de rechange ne sont pas disponibles localement et si ces pièces sont essentielles au bon fonctionnement de votre véhicule et à la sécurité des passagers, Allianz Assistance organise et paie leur envoi, dans la mesure où ces pièces sont disponibles en Belgique.

Allianz Assistance avance le prix de ces pièces, mais uniquement après le versement ou la garantie de la valeur équivalente en Belgique si cette somme dépasse 500 EUR. Le prix des pièces de rechange et les frais de douane et de transit avancés par Allianz Assistance doivent être remboursés à Allianz Assistance dans les 30 jours suivant l'envoi.

##### 2.1.5. Abandon de votre véhicule

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule dépasse 5 jours et si vous êtes tenu d'abandonner votre véhicule sur place, nous prévoyons l'abandon de l'épave ou le transport hors du pays si elle n'est pas autorisée à y rester.

##### 2.2. En ce qui concerne le Client pertinent et les Occupants

##### 2.2.1. Une immobilisation de moins de 5 jours

Si la durée d'immobilisation de votre véhicule dépasse 4 heures, un véhicule de remplacement vous sera fourni conformément aux termes et modalités de la Partie III - A.3.4. « La voiture de remplacement » des présentes conditions générales.

##### 2.2.2. Une immobilisation de plus de 5 jours

Si la durée d'immobilité de votre véhicule est de plus de 5 jours, nous prévoyons :

– le rapatriement du Client pertinent et des Occupants ;

OU

une voiture de remplacement, d'après les conditions et modalités de la Partie III – A.3.4. des présentes Conditions générales.

### **3. Prestation d'assistance en cas de vol**

Si votre voiture est volée lors d'un déplacement, Allianz Assistance organise et paie les prestations suivantes :

3.1. En ce qui concerne votre véhicule électrique sans moteur à combustion

3.1.1. Si votre véhicule est retrouvé et apte à circuler :

Si cela se produit dans les 6 mois suivant le vol et si vous n'avez pas été indemnisé par un assureur :  
Un ticket de transport pour une personne que vous désignez, à partir de son lieu de résidence en Belgique, afin de reconduire votre véhicule à son lieu d'attache habituel en Belgique et, si nécessaire, une (1) nuit d'hôtel pour cette personne.

3.1.2. Si votre véhicule est retrouvé mais n'est pas apte à circuler :

Si cela se produit dans les six mois suivant le vol et si vous n'avez pas été indemnisé par un assureur :

3.1.2.1. Si vous souhaitez récupérer votre véhicule :

3.1.2.1.1. Si la durée d'immobilisation de votre véhicule est inférieure à 5 jours :

Après que votre véhicule a été rendu apte à circuler, un ticket de transport pour une personne que vous désignez, à partir de son lieu de résidence en Belgique, afin de reconduire le véhicule réparé à son lieu d'attache habituel en Belgique et, si nécessaire, une (1) nuit d'hôtel pour cette personne.

3.1.2.1.2 Si la durée d'immobilité de votre véhicule dépasse 5 jours :

Le rapatriement de votre véhicule.

3.1.2.2. Si vous souhaitez abandonner votre véhicule :

L'abandon de l'épave ou le transport de l'épave hors du pays si elle n'est pas autorisée à y rester.

3.2. En ce qui concerne les Occupants

3.2.1. Sur place

Le transport des Occupants à partir du lieu de leur immobilisation jusqu'à un hôtel proche.

Les nuits d'hôtel supplémentaires de ces Occupants à l'endroit de leur immobilisation pour un maximum d'une (1) nuit. 3.2.2. Votre rapatriement ou une voiture de remplacement

Si votre voiture n'est pas retrouvée dans les 24 heures :

– le rapatriement des Occupants ;

OU

une voiture de remplacement pour usage local, conformément aux conditions et modalités prévues à la Partie III. A.3.4. des présentes Conditions générales. Le coût de cette voiture de remplacement ne doit pas dépasser les coûts qu'Allianz Assistance aurait encourus à la suite du rapatriement des Occupants.

#### **4. La voiture de remplacement**

##### **4.1. Généralités**

Allianz Assistance organise et paie une voiture de remplacement, catégorie de location B, pour usage local si :

- un article des présentes conditions générales le prévoit ;

ET

- la durée d'immobilisation de votre véhicule dépasse 4 heures ;

ET

- si votre véhicule a été remorqué par Allianz Assistance.

OU

- si vous ne pouvez pas utiliser votre véhicule pour une période de plus de quatre heures à la suite du vol ou parce que votre véhicule ne peut pas être réparé pour de bon.

Allianz Assistance organise et paie une voiture de remplacement conformément aux modalités des présentes Conditions Générales et des Conditions Particulières et en tout état de cause pour une durée maximale de cinq jours.

##### **4.2. Le paiement de la voiture de remplacement**

La voiture de remplacement à laquelle il est fait référence dans les présentes conditions générales concerne une voiture de location de catégorie B.

Allianz Assistance paie le prix de location normal et les frais des assurances légalement obligatoires, si cela découle des présentes Conditions générales.

Vous êtes le locataire du véhicule et devez tenir compte des limites de la disponibilité locale mais aussi accepter et être en mesure de vous conformer aux conditions du loueur. Les formalités de réception et de restitution de la voiture de remplacement, la garantie, les frais de restitution, les frais d'assurances complémentaires, les exonérations d'assurance ou les suppléments de prix pour quelque raison que ce soit, restent à votre charge.

Allianz Assistance ne paie en aucun cas les frais encourus pour les amendes, le carburant ou les péages routiers.

##### **4.3. L'état de la voiture de remplacement**

La voiture de remplacement doit être rendue dans le même état que celui dans lequel elle a été reçue.

Vous devez toujours faire établir un rapport détaillé de l'état de la voiture de remplacement, tant à la réception qu'au retour, afin d'écartier toute contestation ultérieure. Allianz Assistance n'est pas responsable des éventuels frais de nettoyage de l'intérieur de la voiture de remplacement.

## **5. Services supplémentaires**

### **5.1. Transfert d'argent**

En cas d'une prestation d'assistance couverte par ce contrat pendant votre séjour à l'étranger, Allianz Assistance peut mettre à votre disposition jusqu'à 2500 EUR, à condition que l'équivalent ait été payé d'avance à Allianz Assistance.

### **5.2. Bagages abandonnés à l'étranger**

En cas de rapatriement ou de transport couvert par le présent contrat et si aucun compagnon de voyage ne peut se charger du retour des marchandises, Allianz Assistance organise et paie le transport de vos bagages et bicyclettes jusqu'à un montant total de 200 EUR, à moins que vous n'alliez rechercher vous-même le véhicule abandonné ou que Allianz Assistance ne rapatrie votre véhicule.

### **5.3. Vos animaux domestiques**

En cas de rapatriement ou de transport couvert par le présent contrat et si aucun compagnon de voyage ne peut se charger du retour des animaux domestiques (chien et/ou chat), Allianz Assistance organise et paie le transport du chien et/ou chat qui vous accompagne, à condition que les animaux



domestiques aient reçu les vaccinations obligatoires, jusqu'à concurrence de 200 EUR. Les frais de quarantaine et/ou de vétérinaire nécessaires au transport restent à votre charge.

#### 5.4. Frais de télécommunications à l'étranger.

En cas d'une prestation d'assistance couverte par ce contrat, Allianz Assistance vous remboursera les frais de télécommunication nécessaires encourus à l'étranger pour atteindre Allianz Assistance jusqu'à 125 EUR sur présentation de la facture téléphonique.

#### 5.5. Transmission d'un message urgent.

Si, en cas de maladie ou d'accident, vous souhaitez transmettre un message urgent à partir de l'étranger à votre famille ou aux personnes se trouvant à proximité immédiate en Belgique, Allianz Assistance prend les mesures nécessaires pour transmettre ce message aux personnes concernées.

#### 5.6. Problèmes linguistiques à l'étranger

Si vous avez des problèmes à l'étranger pour comprendre la langue parlée, Allianz Assistance vous assiste dans le cadre de la prestation d'assistance couverte par ce contrat, et dans la mesure du possible. Si l'assistance d'un interprète est nécessaire dans le cadre des services fournis, Allianz Assistance prend en charge les coûts jusqu'à concurrence de 125 EUR.

#### 5.7. Prestation d'assistance non garantie

Si votre sinistre n'est pas garanti par ce contrat, Allianz Assistance peut vous aider pour des raisons humanitaires et sous certaines conditions. Dans ce cas, tous les frais doivent être payés intégralement à Allianz Assistance avant l'organisation de la prestation d'assistance.

## B. Comfort Bonus d'Eneco Niveau 2

Les Clients pertinents ont droit au Comfort Bonus d'Eneco Niveau 2 après 12 mois de contrat de fourniture d'énergie ininterrompu avec Eneco, en plus du service Comfort Bonus d'Eneco Niveau 1.

### B.1. Assistance en cas de panne au cours de la 3e, 4e ou 5e année de vie sur les produits blancs

#### 1. Les appareils couverts correspondants – produits blancs :

Assistance en cas de panne au cours de la troisième, quatrième ou cinquième année de vie des produits blancs couverts pour usage privé seulement, à condition que la facture d'achat originale puisse être présentée.

Les appareils suivants, achetés dans l'Union européenne pour un prix initial d'au moins 300 EUR, TVA comprise, que vous utilisez à des fins privées : *lave-linges, sèche-linges, lave-vaisselles, fours traditionnels, à micro-ondes ou à vapeur, plaques de cuisson, cuisinières, hottes, réfrigérateurs et congélateurs*. Les autres appareils sont exclus.

#### 2. Les prestations couvertes par Allianz Assistance – max. 2/contrat/année contractuelle Eneco

La réparation de votre appareil en Belgique, TVA comprise, le transport, le devis, les heures de travail et les pièces de rechange jusqu'à concurrence de la valeur résiduelle de l'appareil (10 % de perte de valeur par an à partir de la date d'achat d'origine), le prestataire de services professionnel offrant une garantie de trois mois sur cette réparation.

L'intervention d'Allianz Assistance pour une réparation – heures de travail et pièces de rechange, TVA comprise – est limitée à la valeur résiduelle de votre appareil, telle que déterminée ci-dessous, sans déduction des frais de transport et/ou de devis, mais avec un maximum de 2000 EUR/appareil. Cela signifie que si les frais de réparation sont supérieurs à la valeur résiduelle et que vous souhaitez toujours faire réparer l'appareil, nous prenons en charge les frais jusqu'à concurrence de la valeur résiduelle (max. 2000 EUR) et que vous devrez alors payer la différence.

#### 3. La valeur résiduelle de votre produit blanc, avec un maximum de 2000 EUR/appareil :

Nombre d'années de vie à partir de la date d'achat initial

Valeur résiduelle, comme pourcentage du prix d'achat initial, TVA comprise



Au cours de la troisième année	70 %
Au cours de la quatrième année	60 %
Au cours de la cinquième année	50 %

La date de votre appel sera utilisée comme date pour déterminer cette valeur résiduelle.

#### **4. L'exécution des prestations couvertes par Allianz Assistance :**

Si vous constatez une panne sur l'un de vos produits blancs couverts, vous devez immédiatement contacter Allianz Assistance par téléphone au numéro mentionné à la fin des présentes conditions générales et sur le site Web d'Eneco.

L'heure de votre appel à Allianz Assistance est le temps de référence pour déterminer si l'appareil est couvert par la garantie.

Les pannes pour lesquelles vous ne contactez pas Allianz Assistance pour une (tentative de) réparation sont exclues des garanties.

Si l'appareil est couvert par cette garantie, Allianz Assistance demande à son prestataire de services professionnel de vous contacter dans les 24 heures suivant votre appel téléphonique, afin de prendre rendez-vous pour la tentative de réparation.

L'intervention du réparateur d'Allianz Assistance sur un appareil qui sur place s'avère ne pas être couvert selon les conditions de cette garantie, sera à vos frais.

Si votre appareil a été déclaré comme perte totale par le réparateur d'Allianz Assistance dans son atelier et si vous souhaitez récupérer cet appareil, vous serez redevable des frais de transport de cette récupération.

#### **B.2. Garantie de facture d'énergie d'Eneco :**

Pour la garantie de facture d'énergie d'Eneco, nous conseillons au Client pertinent de contacter Allianz Assistance afin d'obtenir plus d'informations sur les conditions correctes, les exclusions et les explications concernant la garantie de facture d'énergie d'Eneco, compte tenu des différentes situations possibles de perte involontaire de revenu causée par un chômage involontaire ou une invalidité totale temporaire et/ou permanente,

En général, les dispositions de la garantie de facture d'énergie d'Eneco énoncées ci-dessous, s'appliquent :

Allianz Assistance rembourse, dans les conditions décrites ci-après et pendant une durée maximale de 4 mois, un certain nombre de factures énergétiques courantes d'Eneco si le Client pertinent est affecté par une perte involontaire de revenus causée par un chômage involontaire ou par une invalidité totale temporaire et/ou permanente.

##### **1. Définitions**

1.1. Date de début du chômage involontaire : La date de début du chômage involontaire est la date indiquée sur la lettre de licenciement.

1.2. Accident : Événement résultant d'une conséquence soudaine et imprévisible d'une cause externe et indépendante de l'organisme de la victime, qui est par conséquent victime de lésions corporelles.

1.3. Année contractuelle Eneco : Période qui commence à partir de la date de début jusqu'au premier jour annuel d'échéance et ensuite à partir de ce jour annuel d'échéance au jour annuel d'échéance suivant.

1.4. Chômage involontaire : la perte involontaire et totale d'une activité professionnelle rémunérée résultant d'un licenciement dans le cadre d'un contrat de travail à durée indéterminée.

1.5. Invalidité : une invalidité totale temporaire et/ou permanente, dont le pourcentage d'invalidité est au minimum de 66 % et au maximum de 100 %. La réduction permanente ou temporaire de la capacité de travail est déterminée par la Caisse d'assurance maladie.

## 2. Client pertinent

Les Clients pertinents ayant droit aux prestations décrites dans les présentes conditions générales peuvent être les personnes physiques suivantes :

- Le signataire du contrat de fourniture d'énergie chez Eneco – valable uniquement pour les factures d'acompte comme indiqué au point B.2. Garantie de facture d'énergie, au nom du Client pertinent, et non pour les membres de la famille ou les personnes domiciliées à la même adresse ;
- Personnes ayant payé à temps pendant les 12 derniers mois et sans interruption les factures Eneco envoyées ; et
- qui ont travaillé à plein temps en tant qu'employé.

## 3. Les garanties

### 3.1 Objet de la garantie

Remboursement partiel de 4 acomptes : le premier acompte à partir du 4e mois de perte de revenu et les trois (4) acomptes mensuels suivants, tant que la perte de revenu perdure. Les factures d'acompte se rapportent à un contrat d'énergie pour l'électricité et/ou le gaz naturel entre le Client pertinent et Eneco.

En cas de chômage involontaire ou d'invalidité temporaire et/ou permanente totale du Client pertinent, Allianz Assistance rembourse les factures d'énergie d'Eneco pour un maximum de 4 mois consécutifs, avec un maximum de 75 EUR par mois calculé sur la facture d'acompte, au Client pertinent tant qu'il y a perte involontaire de revenu, à compter de l'expiration du délai d'attente de 3 mois à compter de la date de début du chômage involontaire ou de l'invalidité totale, temporaire ou permanente. Le remboursement sur la facture d'acompte sera effectué une seule fois et après écoulement des quatre (4) mois couverts.

Un chômage involontaire subséquent ou une invalidité totale temporaire et/ou permanente du Client pertinent ne peut donner lieu à une nouvelle indemnisation qu'après qu'une période de 24 mois (2 ans) sans chômage ou invalidité totale temporaire et/ou permanente s'est écoulée depuis le paiement de la dernière indemnisation dans le cadre de cette garantie.

### 3.2. Chevauchement des garanties

S'il y a concordance entre les garanties, l'indemnité ne sera versée qu'une seule fois.

## 4. Obligations

Les prestations sont payées au Client pertinent, sur le numéro de compte qu'il a communiqué (au moment de la souscription ou plus tard par le biais d'une modification) pour autant qu'il n'y ait pas de comptes ouverts connus d'Eneco pour le Client pertinent jusqu'à 12 mois avant la soumission de la demande du Client pertinent, hormis les 2 derniers mois.

Les prestations sont versées après réception et traitement des documents suivants :

- Pour la garantie « Chômage involontaire » :
  - o le formulaire de déclaration « Chômage » (site web d'Allianz Assistance) ;
  - o une copie du formulaire C4 délivré par l'employeur ;
  - o une attestation établie par l'ONEM ou par l'organisme payeur de l'allocation de chômage, confirmant que le Client pertinent remplit les conditions d'admission et d'attribution et indiquant la date du premier jour de remboursement ;
  - o tout autre document que nous pourrions demander parce qu'ils nous sont nécessaires pour le traitement du sinistre.
  - o la preuve du paiement effectif des prestations de chômage pendant au moins 2 mois consécutifs.
- pour la garantie « Invalidité totale (permanente ou temporaire) » :
  - o le formulaire de déclaration « Invalidité » (site web d'Allianz Assistance)
  - o une vue d'ensemble des périodes d'invalidité totale des 2 dernières années, à obtenir chez votre mutuelle santé ;
  - o toute demande d'informations complémentaires et toute modification de l'existence, de la durée et du degré d'invalidité.

Remboursement maximum jusqu'à € 75 de la facture d'acompte pendant 4 mois consécutifs.

## BESOIN D'ASSISTANCE ?



**BESOIN D'ASSISTANCE ?**

**Appelez 24h/24 – 7j/7 le numéro suivant : +32 15 21 51 45**