

# ALGEMENE VOORWAARDEN ENECO COMFORT BONUS

## DEEL I: TOELICHTING EN OPBOUW VAN DE ENECO COMFORT BONUS

Hier vindt u de algemene voorwaarden van de Eneco Comfort Bonus, u aangeboden door Allianz Global Assistance. Door gebruik te maken van de Eneco Comfort Bonus gaat u akkoord met deze algemene voorwaarden.

Deze Eneco Comfortbonus bestaat uit **twee verschillende niveaus ('level')** met een aantal waarborgen. Deze lagen worden aangeboden aan de trouwe Eneco klanten, afhankelijk van het aantal maanden dat de Eneco klant bij Eneco een ononderbroken energieleveringsovereenkomst heeft en volgens de voorwaarden zoals hierin verder wordt bepaald. Voor de Eneco Comfort Bonus moet geen vergoeding worden betaald. De Eneco klanten genieten van de Eneco Comfort Bonus als een kosteloos klantenvoordeel.

De Eneco Comfort Bonus heeft betrekking op de natuurlijke personen die in het kader van een energieleveringsovereenkomst met Eneco voor zuiver huishoudelijke doeleinden elektriciteit en/of aardgas afnemen bij Eneco en dit slechts van zodra zij deze elektriciteit en/of aardgas reeds afnemen gedurende een ononderbroken periode van:

(a) 1 maand om te genieten van de **Eneco Comfort Bonus Level 1**

(b) 12 maanden om te genieten van de **Eneco Comfort Bonus Level 2**

en slechts in de mate dat zij nog steeds klant zijn bij Eneco, en in de toekomst op dezelfde wijze elektriciteit en/of aardgas blijven afnemen van Eneco, en voor zolang de overeenkomst tussen Eneco en Allianz Assistance van toepassing is. De natuurlijke persoon die aan voormelde criteria voldoen worden hierna aangeduid als de "Relevante Klant".

De dekking die het voorwerp uitmaakt van deze algemene voorwaarden Eneco Comfort Bonus strekt zich bij Eneco Comfort Bonus Level 1 uit tot

- de Relevante Klant en de gezinsleden van de Relevante Klant voor de bike assistance (fietsbijstand) in zo verre deze gezinsleden gedomicilieerd zijn op hetzelfde adres als waarop Eneco elektriciteit en/of aardgas levert volgens de betrokken leveringsovereenkomst.
- De inzittenden van het voertuig, indien minstens 1 van de Inzittenden de Relevante Klant of een gezinslid is zoals hierboven beschreven voor wat betreft de waarborg "Bijstand aan het voertuig"

De Eneco Comfort Level 2 heeft enkel betrekking

- op de Relevante Klant en gezinsleden gedomicilieerd op het verbruiksadres voor de witgoedgarantie
- op Relevante Klant, die het Eneco contract heeft afgesloten voor de Energy Bill Guarantee (Energiefactuur garantie)

Uitgezonderd van de dekking, zijn klanten die via een groepsaankoop bij Eneco klant zijn geworden en klanten die gekozen hebben voor minstens 1 van volgende producten:

- Belgische Zon & Wind - Basic / Eneco Aardgas – Basic
- Eni Link 1 jaar (elektriciteit / aardgas)
- Eni Start (elektriciteit / aardgas)
- Zon & Wind Go / Aardgas Go,

De Eneco Comfort Bonus is geen verworven recht voor Eneco klanten. Eneco kan ten allen tijde de (dekkingen voorzien in de) Eneco Comfort Bonus aanpassen of stopzetten zonder de Relevante Klant hier expliciet over te informeren. De Algemene Voorwaarden die online staan op de Eneco internetsite zijn steeds de laatst geldende voorwaarden.

**De gemeenschappelijke bepalingen kunnen geraadpleegd worden in Deel II van deze algemene voorwaarden.**  
**De details van de Eneco Comfort Bonus bijstand zijn beschreven in Deel III van deze algemene voorwaarden.**

**Het is niet mogelijk om een beroep te doen op de dienstverlening zoals omschreven in deze algemene voorwaarden voor feiten die zich hebben voorgedaan voordat u een Eneco Energieleveringscontract had afgesloten óf als het Eneco Energieleveringscontract niet was afgesloten op het ogenblik van het vertrek op reis.**

## **DEEL II GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN**

### **1. Begripsomschrijvingen**

Dit contract verstaat onder:

1.1. De bijstandsverlener AWP P&C SA, Belgian branch tevens handelend onder de naam Allianz Assistance, gevestigd te Koning Albert II-laan 32 1000 Brussel met Ondernemingsnummer 0837.437.919

1.2. Eneco Belgium nv  
gevestigd te Battelsesteenweg 455i, 2800 Mechelen, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer 0683.948.879 hierna "Eneco".

1.3. De Relevante Klant en de gezinsleden:

1.3.1. De Relevante Klant:

De natuurlijke personen die in het kader van een energieleveringsovereenkomst met Eneco voor zuiver huishoudelijke doeleinden elektriciteit en/of aardgas afnemen bij Eneco en dit slechts van zodra zij deze elektriciteit reeds afnemen gedurende een ononderbroken periode van

(a) 1 maand om te genieten van de Eneco Comfort Bonus Level 1 dekking;

(b) 12 maanden om te genieten van de Eneco Comfort Bonus Level 2 dekking;

en slechts in de mate dat zij in de toekomst op dezelfde wijze elektriciteit en/of aardgas blijven afnemen bij Eneco.

De Relevante Klant dient gedomicilieerd te zijn in België en er gewoonlijk minstens 9 maanden per jaar te verblijven.

De Relevante Klant wordt verder in deze tekst aangeduid met de termen "u" of "uw".

1.3.2. De Gezinsleden: de gezinsleden van de Relevante Klanten, in zo verre deze Gezinsleden gedomicilieerd zijn op hetzelfde adres als waarop Eneco elektriciteit en/of aardgas levert volgens de betrokken leveringsovereenkomst, namelijk het Eneco verbruiksadres.

1.3.3 Inzittenden: Elke persoon die gratis met u meerijs in uw voor deze assistance gedekte voertuig, die in België gedomicilieerd is en die samen met u deelneemt aan een gezamenlijke reis.

Het aantal Inzittenden mag het maximaal aantal te vervoeren personen door de constructeur voorzien niet overschrijden.

1.4. De door deze bijstand gedekte voertuigen:

1.4.1. Voor de waarborg "Bijstand aan het voertuig en aan de Relevante Klant en de Inzittenden":

De in België ingeschreven elektrisch aangedreven voertuigen zonder verbrandingsmotor, eigendom van een Relevante Klant persoon gedomicilieerd op het Eneco-verbruiksadres.

De voertuigen dienen in één van volgende categorieën onder te brengen zijn: (i) personenwagens, (ii) bestelwagens of (iii) voertuigen voor privé- en professioneel gebruik van minder dan 3,5 ton H.T.G. met uitzondering van voertuigen voor bezoldigd vervoer.

In de Algemene Voorwaarden wordt verwezen naar het door de bijstand gedekte voertuig door gebruik te maken van de term "uw voertuig".

1.4.2. Voor de waarborg "Bike assistance":

De twee- of driewieler, eigendom van een Relevante Klant en de Gezinsleden en van het type fiets of elektrische fiets.

#### 1.5. Uw woonplaats-woning:

Uw domicilie-Eneco-verbruiksadres, dat zich in België dient te bevinden.

#### 1.6. Ongeval in geval van de waarborg "Bijstand aan het voertuig aan de Relevante Klant en de Inzittenden" & "Bike assistance":

Een plotse, uitwendige gebeurtenis buiten uw wil, die de immobilisatie van uw voertuig of fiets veroorzaakt op de plaats van deze gebeurtenis.

#### 1.7. Pech:

##### 1.7.1. In geval van de waarborg "Bijstand elektrische voertuigen en bijstand aan inzittenden" & "Bike assistance Europe":

Een plotse mechanische, elektrische of elektronische stoornis die de immobilisatie van uw voertuig veroorzaakt op de plaats van deze gebeurtenis.

##### 1.7.2. In geval van de waarborg "Bijstand in geval van panne tijdens het 3<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup> of 5<sup>e</sup> levensjaar op witgoed":

Een plotse en onvoorzienbare interne mechanische, elektrische of elektronische storing van een gedekt toestel die de normale werking van het toestel verhindert en die aan het licht komt tijdens de periode van deze dekking.

#### 1.8. Repatriëring:

De terugkeer naar uw woonplaats.

#### 1.9. Uw reisgoed:

Alle roerende voorwerpen die uw eigendom zijn en die u voor uw persoonlijk gebruik tijdens de verplaatsing met u meeneemt of die u tijdens de verplaatsing aankoopt om met u terug mee te brengen. Het volgende wordt niet als uw reisgoed beschouwd: motorrijtuigen, aanhangwagens, caravans, motorhomes, water- en luchtvaartuigen, dieren, handelswaar, wetenschappelijk materiaal en materiaal voor onderzoek, bouwmaterialen, meubels en voedingswaren.

#### 1.10. Immobiliteitsduur:

De voorziene duur tussen de ontvangst door Allianz Assistance van uw eerste oproep en het voorziene einde van de herstelling van uw voertuig.

#### 1.11. Pilot error/Menselijke fout:

Een fout bij de bediening van het voertuig op het vlak van het gebruik van sleutels en/of energievoorraad. Bijvoorbeeld: een ontladen batterij, het vergeten van de sleutels in de afgesloten wagen, verlies van de sleutels, etc...

#### 1.12. Officiële instantie:

De door de Overheid met machtiging gedelegeerde diensten om beslissingen van openbare orde te nemen (zoals politie, spoorwegbeambten, etc...).

## 2. Correspondentie en communicatie

Elke kennisgeving dient te geschieden aan Allianz Assistance, gedomicilieerd in België, namelijk Koning Albert II-laan 32 te 1000 Brussel.

De voor u bestemde schriftelijke berichten worden geldig verzonden naar uw verbruiksadres of het adres dat u Allianz Assistance meedeelt.

## 3. Het voorwerp van dit contract

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 gedekte voertuigen, Relevante Klanten en Inzittenden van dit contract en de betaling van de voorziene bedragen.

Allianz Assistance 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, volksopstand, beslissing van de

overheid, beperking van het vrije verkeer, radioactieve straling, explosie, sabotage, kaping, terrorisme of alle andere gebeurtenissen waar Allianz Assistance geen invloed op kan uitoefenen.

#### **4. Territorialiteit**

4.1. Voor de waarborg Deel III. – A.2. “Bike assistance”:

Op het Europese continent (behalve in het G.O.S. en Albanië) en de Europese Middellandse Zee-eilanden, in het Verenigd Koninkrijk (Groot-Brittannië en Noord-Ierland) en Ierland.  
De hulpverlening in geval van diefstal van uw voertuig wordt door Allianz Global Assistance Partners enkel gegarandeerd tijdens uw verplaatsingen in de hierboven vermelde gebieden met een vrijstelling van 2 kilometer rond uw domicilie of tijdelijke verblijfplaats

4.2. Voor de waarborg Deel III. – A.3. “Bijstand elektrische voertuigen en bijstand aan Inzittenden”:

Op het Europese continent (behalve in het G.O.S. en Albanië) en de Europese Middellandse Zee-eilanden, in het Verenigd Koninkrijk (Groot-Brittannië en Noord-Ierland) en Ierland.  
De hulpverlening in geval van diefstal van uw voertuig wordt door Allianz Assistance enkel gegarandeerd tijdens uw verplaatsingen in de hierboven vermelde gebieden.

4.3. Voor de waarborg “Deel III. - B.1. Bijstand in geval van panne tijdens het 3<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup> of 5<sup>e</sup> levensjaar op witgoed” en – “Deel III - B.2. Eneco Energy Bill Garantie”:  
In België, op uw domicilie Eneco-verbruiksadres.

#### **5. De duur van de waarborg**

5.1. Algemeen

Gedurende een energieleveringsovereenkomst voor elektriciteit met Eneco voor zuiver huishoudelijke doeleinden ten bezwarende titel en dit slechts van zodra deze elektriciteit en / of aardgas afgenomen wordt gedurende een ononderbroken periode van 1 maand en slechts in de mate dat deze elektriciteit en / of aardgas in de toekomst op dezelfde wijze afgenomen blijft bij Eneco.

5.2. Specifiek bijkomend voor de waarborg “Bijstand in geval van panne tijdens het 3<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup> of 5<sup>e</sup> levensjaar op witgoed”: Allianz Assistance waarborgt de bijstand voor de gedekte toestellen tijdens hun derde, vierde en vijfde levensjaar steeds te rekenen vanaf de initiële aankoopdatum en steeds na afloop van elke garantie (wettelijke of andere) die dezelfde tussenkomst biedt als dit contract. De waarborg eindigt automatisch en vereist geen enkele opzegging.

#### **6. Subrogatie**

Allianz Assistance 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 Allianz Assistance van u de terugbetaling vorderen van de betaalde vergoedingen in de mate van het door Allianz Assistance geleden nadeel.

#### **7. 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.  
Indien een transport of repatriëring georganiseerd dient te worden, gebeurt dit per vliegtuig in economy class, of per trein in eerste klasse indien de afstand minder dan 1000 kilometer bedraagt. In ieder geval is het Allianz Assistance die de meest geschikte middelen hiervoor kiest.

#### **8. Zelf georganiseerde hulpverlening**

De organisatie van een in dit contract voorziene prestatie, zowel als het aangaan van kosten die daar betrekking op hebben, door een Relevante Klant of zijn omgeving kunnen slechts vergoed worden indien Allianz Assistance ervan op de hoogte werd gebracht en op voorhand en uitdrukkelijk heeft ingestemd met de zelf georganiseerde hulpverlening door een dossiernummer mee te delen.

De kosten gemaakt naar aanleiding van zelf georganiseerde hulpverlening worden in ieder geval slechts vergoed na voorlegging van de originele onkostennota's en van alle elementen die de feiten bewijzen die

recht geven op de waarborg. De kosten gemaakt naar aanleiding van zelf georganiseerde hulpverlening worden slechts terugbetaald ten belope van de bedragen vermeld in deze Algemene Voorwaarden en binnen de grenzen van de kosten die Allianz Assistance ten laste zou hebben genomen indien zij zelf de bijstand had georganiseerd. De voorafgaandelijke toestemming van Allianz Assistance is niet vereist voor een eerste afsleping naar een dichtbij zijnde garage, opgelegd door een officiële instantie.

### **9. De betaling van hotelnachten**

Allianz Assistance neemt de kosten voor een kamer met ontbijt ten laste, tot 70 EUR/nacht/persoon. Allianz Assistance neemt tot 140 EUR/nacht/persoon ten laste indien u alleen reist en er een éénpersoonskamer dient te worden geboekt.

### **10. Verjaring**

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

### **11. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de rechten van geregistreerde personen:**

Partijen verbinden zich ertoe, indien persoonsgegevens worden verwerkt in verband met deze overeenkomst, steeds te zullen handelen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming 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/EC (hierna "GDPR" genaamd) en in overeenstemming met de Wet van 30 juli 2018 voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens (hierna "Privacywet"). Met betrekking tot deze persoonsgegevens, erkennen de partijen bij deze overeenkomst onderworpen te zullen zijn aan de rechten en verplichtingen van een verwerkingsverantwoordelijke zoals opgenomen in de GDPR en de Privacywet.

Allianz Assistance verzamelt en verwerkt de relevante persoonsgegevens die op u betrekking hebben en die noodzakelijk zijn voor het beheer van eventuele schadegevallen met inbegrip van portefeuillebewaking en preventie van misbruik en fraude. U hebt recht tot toegang en correctie van uw gegevens.

Eneco levert de relevante persoonsgegevens van de Relevante Klant aan Allianz Assistance in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De Eneco Privacy Policy is van toepassing en raadpleegbaar op <https://cdn.eneco.be/downloads/nl/general/vw/gebruiksvoorwaarden-website.pdf>

### **12. Rechtsregels – Rechtsmacht**

Voor alle levels van de Eneco Comfort Bonus gelden deze Algemene Voorwaarden, de Bijzondere Voorwaarden, de bepalingen van het Belgisch recht.

Elke communicatie of klacht aangaande de diensten van Allianz Assistance kan bezorgd worden:

- per brief naar de dienst Quality- Koning Albert II- laan 32 – 1000 Brussel;
- per e-mail: [quality.be@allianz.com](mailto:quality.be@allianz.com) .

### **13. Uw verplichtingen bij een schadegeval**

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 Allianz Assistance 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.

#### **13.2. De communicatie van schadegevallen:**

In geval van een schadegeval onmiddellijk -na ontvangst van de dringende eerste medische hulp- Allianz Assistance contacteren en zich schikken naar haar instructies: telefoneren (24 uur op 24) naar het nummer +32 1 521 51 45. De kosten gemaakt ten gevolge van zelf georganiseerde hulpverlening worden

slechts terugbetaald ten belope van de bedragen vermeld in deze Algemene Voorwaarden en binnen de grenzen van de kosten die Allianz Assistance ten laste zou hebben genomen indien zij zelf de bijstand had georganiseerd.

De voorafgaandelijke toestemming van Allianz Assistance is niet vereist voor een eerste afsleping naar een dichtbij zijnde garage opgelegd door een officiële instantie.

### 13.3. De schriftelijke communicatie van schadegevallen:

Zodra mogelijk, en in elk geval binnen de 7 kalenderdagen, het schadegeval schriftelijk aan Allianz Assistance melden.

### 13.4. Het verstrekken van nuttige inlichtingen:

Zonder verwijl, en in elk geval binnen de 30 dagen, Allianz Assistance 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.

### 13.5. De gevolgen van schadegevallen beperken:

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

### 13.7. Het bewijs van materiële schade:

In geval van poging tot diefstal, diefstal of vandalisme onmiddellijk een proces-verbaal laten opmaken door de dichtstbijzijnde gerechtelijke overheid waar de feiten zich voordeden of door u werden vastgesteld.

Verder, zowel bij de aflevering als bij de ophaling van uw voertuig, steeds een gedetailleerd verslag op laten maken i.v.m. de staat van uw voertuig indien Allianz Assistance uw voertuig vervoert of repatrieert om latere betwistingen uit te sluiten.

### 13.8. Verslag in geval van beschadiging:

In geval van totale of gedeeltelijke beschadiging dient u de bevoegde instantie of de verantwoordelijke onmiddellijk een geschreven verslag te laten opmaken en het bewijs ervan naar Allianz Assistance te sturen.

## 14. Uitsluitingen en beperkingen

### 14.1. Uitgesloten schadegevallen:

14.1.1. Alle vragen om bijstand voor alle schadegevallen die bestonden voor - of op het ogenblik van - het verkregen recht op bijstand en dus van de betreffende waarborgen of op het ogenblik van het vertrek op reis.

14.1.2. Alle omstandigheden die bekend of aanwezig waren op het ogenblik van de aanvang van de betreffende waarborg of op het ogenblik van het vertrek op reis, waardoor het schadegeval redelijkerwijze te verwachten was.

14.1.3. Overmatig gebruik van geneesmiddelen, gebruik van drugs, verdovende of opwekkende middelen, dronkenschap of alcoholisme.

14.1.4. Staking, beslissing van de overheid, beperking van het vrije verkeer, radioactieve straling of het vrijwillig veronachtzamen van wettelijke of officiële bepalingen.

14.1.5. Oorlog, burgeroorlog, opstand, revolutie of oproer.

14.1.6. Allianz Assistance 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, volksopstand, beslissing van de overheid, beperking van het vrije verkeer, radioactieve straling, explosie, sabotage, kaping of terrorisme.

14.1.7. Elke schade ten gevolge van hulpverleningen, transporten, repatriëringen, herstellingen of slepingen die met uw akkoord en onder uw controle worden uitgevoerd. Alleen de dienstverlener zelf is verantwoordelijk voor de schade ten gevolge van de door hem uitgevoerde prestaties.

14.1.8. Faillissement en financieel onvermogen.

14.1.9. Zelfmoordpoging en zelfmoord.

14.1.10. Terroristische aanslagen.



- 14.1.11. Epidemieën, pandemieën en quarantaine.
- 14.1.12. Natuurrampen
- 14.1.13. Alle gevolgen van de in dit contract vermelde uitsluitingen.

14.2. Voor de waarborg "Bijstand aan het voertuig en aan de Relevante Klant en de Inzittenden":  
Zijn van de dekking uitgesloten:

14.2.1. Volgende types voertuigen:

- huur- en leasevoertuigen;
- voertuigen met meer dan 8 plaatsen, bestuurder inbegrepen;
- voertuigen bestemd voor het bezoldigd vervoer van personen of goederen;
- voertuigen voorzien van transit-, handelaars- of proefrittenplaten;
- voertuigen voorzien van een verbrandingsmotor;
- caravans en aanhangwagens.

14.2.1.2. Alle diensten waartoe Allianz Assistance zich door dit contract verbindt in geval van een immobilisatie naar aanleiding van het niet-naleven van een plaatselijke reglementering zoals de geldigheidsvoorwaarden voor uw rijbewijs, inbreuken op het verkeersreglement, etc...

14.2.1.3. Technische stoornis tijdens uw verplaatsing die op het moment van het vertrek vanuit uw woonplaats bekend was, slechte staat van het voertuig, en gebrekking onderhoud van het voertuig, herhaalde pech of verergering van de pech ten gevolge van het niet herstellen van het voertuig; of systematisch terugroepen van een serie voertuigen.

14.2.1.4. De kosten van onderdelen en wisselstukken en de herstellingskosten. Gewone onderhoudskosten, onderhoudswerken en bestekkosten.

14.2.1.5. Douane-, transit-, tolkosten, taksen, boetes, brandstofkosten en restaurantkosten.

14.2.1.6. Diefstal, verlies of beschadiging van het gedekte voertuig, de vervoerde voorwerpen, onderdelen of accessoires, opgelopen tijdens een herstelling, sleping, transport of repatriëring. Alleen de pechverhelper, de professionele dienstverlener/hersteller of de vervoerder is aansprakelijk voor de door hem uitgevoerde prestaties.

14.2.1.7. Het stopzetten van de productie van wisselstukken door de constructeur. De onbeschikbaarheid van de wisselstukken of elke vertraging te wijten aan de vervoerder van wisselstukken.

14.2.2. Beperkingen:

14.2.2.1. De ouderdom van het voertuig

Indien het voertuig ouder is dan 10 jaar beperkt Allianz Assistance zich in geval van pech tot de organisatie van de prestaties en betaalt zij geen kosten.

14.2.2.2. Pilot error / Menselijke fout

De diensten waartoe Allianz Assistance zich verbindt door dit contract worden beperkt tot de organisatie en betaling van één wegtakeling naar een dichtbijgelegen garage en dit tot twee keer per jaar indien de immobilisatie van uw voertuig het gevolg is van een pilot error.

14.2.2.4. Sleping opgelegd door een officiële instantie

De betaling door Allianz Assistance is beperkt tot 250 EUR per voertuig.

14.2.2.5. De repatriëring van uw voertuig

Indien Allianz Assistance uw voertuig repatriëert zijn de kosten die Allianz Assistance ten laste neemt naar aanleiding van deze repatriëring beperkt tot de waarde van uw voertuig volgens Eurotax op het moment van uw oproep. Indien deze kosten meer bedragen kan Allianz Assistance uw voertuig repatriëren mits de betaling aan Allianz Assistance door u van het verschil.

14.2.2.6. Verzending van wisselstukken

De kosten die Allianz Assistance ten laste neemt naar aanleiding van deze verzending zijn beperkt tot de waarde van uw voertuig met als maximum de waarde volgens Eurotax van uw voertuig op het moment van uw oproep.

14.2.2.7. De achterlating van het wrak

De kosten die Allianz Assistance ten laste neemt naar aanleiding van de achterlating van het wrak zijn beperkt tot maximaal 65 EUR voor de bewakingskosten en tot 620 EUR voor de administratie- en transportkosten.

14.2.2.8. Stallingskosten

De vergoeding die Allianz Assistance ten laste neemt voor de stallingskosten voor uw voertuig is beperkt tot een totaal van 65 EUR.

### 14.3. Beperkingen en uitsluitingen voor de waarborg "Bike assistance":

#### 14.3.1 Beperkingen

##### 14.3.1.1. Zelf georganiseerde transporten

De terugbetaling door Allianz Assistance van kosten die zijn gemaakt met door uzelf georganiseerde transporten is beperkt tot maximaal 250 EUR per twee- of driewieler.

Deze beperking is niet van toepassing indien het transport van de geïmmobiliseerde twee- of driewieler werd opgelegd door een officiële instantie of na een verkeersongeval waarbij u lichamelijk letsel opliep waardoor u in de onmogelijkheid verkeerde om Allianz Assistance te contacteren.

14.3.1.2. Pechverhelping kan alleen geboden worden op plaatsen die vrij toegankelijk zijn voor de hulpverleners, dit ter beoordeling van Allianz Assistance.

14.3.1.3. Pechverhelping is beperkt tot Europa (Deel II. 4.1.) met een vrijstelling van 2 kilometer rond uw domicilie Eneco verbruiksadres of tijdelijke verblijfplaats.

14.3.1.4 Maximum 2 interventies per jaar per Eneco klantnummer.

#### 14.3.2. Uitsluitingen

14.3.2.1. De kosten van onderdelen en wisselstukken en de herstellingskosten. Gewone onderhoudskosten, onderhoudswerken en bestekkosten.

14.4. Voor de waarborg "Bijstand in geval van panne tijdens het 3<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup> of 5<sup>e</sup> levensjaar op wigtoed" gelden de volgende beperkingen:

##### 14.4.1 Toestellen:

- die geen eigendom zijn van een persoon die gedomicilieerd is op het Eneco-verbruiksadres;
- waarvoor u geen originele factuur of aankoopbewijs waaruit de initiële aankoopdatum en –bedrag blijkt kan voorleggen – de originele factuur geldt als referentie om te bepalen of het toestel onder de waarborg valt;
- jonger dan 2 jaar en ouder dan 5 jaar zijn op het moment van uw oproep;
- oorspronkelijk aangekocht zijn voor minder dan 300 EUR incl. BTW;
- aangekocht zijn buiten de Europese Unie en/of gebruikt op een ander adres dan het Eneco-verbruiksadres;
- waarvan het originele serienummer werd verwijderd of onleesbaar is.

##### 14.4.2 Schadegevallen:

- ten gevolge van om het even welke externe oorzaak zoals, maar niet beperkt tot, een stroompanne, stroomstoot, impact, brand, overstroming, bliksem, diefstal of ontploffing;
- na een tweede schadegeval op deze waarborg per contract per Eneco-contractjaar.

##### 14.4.3 Gebruik:

- van accessoires die niet toegelaten zijn door de fabrikant;
- opzet, slecht onderhoud of foutief gebruik; en
- professioneel gebruik.

##### 14.4.4 Herstellingen:

- zelf uitgevoerde herstellingen en herstellingen uitgevoerd door een andere dienstverlener dan deze van Allianz Assistance;
- u gaat er als eigenaar van het defecte toestel mee akkoord dat alle herstellingen, transporten en (de)montages gebeuren volgens de technische inzichten van de professionele dienstverlener/hersteller die hiervoor de volledige verantwoordelijkheid draagt;
- te wijten aan normale slijtage, reiniging en onderhoud, bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot filters, lampen, batterijen, smeren van scharnieren, onderhoud van rubberen afdichtingen, etc...;
- voor esthetische schade zoals, maar niet beperkt tot, krassen en deuken; en
- aan aansluitingen, aan- en afvoer van elektriciteit, gas en water, buizen en kabels.

##### 14.4.5 Hersteller/waarborg:

- productaansprakelijkheid en terugroepacties van de producent;
- financieel onvermogen van een dienstverlener;
- vertragingen door de tijdelijke niet-beschikbaarheid van wisselstukken;
- oorlog, burgeroorlog, terrorisme, zelfmoord, zelfmoordpoging, overtreding van een wettelijke of officiële bepaling, natuurramp, nucleaire straling, beperking van het vrij verkeer, epidemie, pandemie, quarantaine, staking;



- enige compensatie voor de duur van onbruikbaarheid van het toestel of genotsderving;
- enige compensatie voor onrechtstreekse verliezen of gevolgschade, bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot bedorven voedsel, schade in de nabijheid van het toestel, etc...

14.5. Van de waarborg “Bijstand in geval van panne tijdens het 3e, 4e of 5e levensjaar op Witgoed” is uitgesloten

14.5.1. Compensatie bij niet-herstelling van een toestel; en

14.5.2. Compensatie bij niet-herstelling van een toestel door middel van een tussenkomst bij aankoop van een nieuw toestel.

14.6. Van de waarborg “Eneco Energy Bill Garantie” (“energiefactuur garantie”) is uitgesloten

14.6.1. De personen die van een pensioen genieten;

14.6.2. De Gezinsleden van de Relevante Klant;

14.6.3. Zijn geen gevallen van Onvrijwillige werkloosheid:

De werkloosheid die als oorsprong heeft het aflopen van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde duur; een ontslag omwille van een zware fout; een ontslag op eigen initiatief; een beëindiging van de arbeidsovereenkomst door een akkoord tussen partijen; toetreding tot het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage of vervroegd pensioen; een tijdelijke of economische werkloosheid; een deeltijdse werkloosheid met of zonder inkomstengarantie-uitkering;

14.6.4. Zijn geen gevallen van Invaliditeit:

De invaliditeit die voortvloeit uit een zelfmoordpoging of vrijwillige deelname aan vechtpartijen, weddenschappen of uitdagingen; een actieve deelname bij oproer, burgerlijke onlusten of collectieve gewelddaden met politieke, ideologische of sociale ondergrond, al dan niet gepaard gaand met opstand tegen de overheid of tegen eender welke gevestigde macht; oorlog of burgeroorlog; de beoefening van volgende sporten en activiteiten, met inbegrip van de voorbereiding erop: vliegsporten; valschermspringen; oversteken van gletsjers, alpinisme, berg- en klisporten, gedefinieerd als klim- of trektochten met gebruik van touwen, met classificatie 7 (UIIA), 5.10a (EU), “Extreem” en hoger; speleologie; jacht; gevechts- of verdedigingssporten; onderwateractiviteiten; watersport op meer dan 2 zeemijlen van de kust; paardrijden en andere sporten en activiteiten waarbij jij een dier berijdt; bobsleeën en skeleton; het deelnemen aan matches, wedstrijden, snelheidsproeven of koersen, met inbegrip van de voorbereiding erop; opzettelijke daden of roekeloos gedrag die geen verantwoorde poging zijn voor het redden van personen in gevaar. Een opzettelijk daad of roekeloos gedrag is elke vrijwillige handeling of nalatigheid die, zonder geldige reden, voor het kind de blootstelling aan een gevaar betekent, waarvan het op de hoogte had moeten zijn; onverantwoord rijgedrag; het gebruik van geneesmiddelen, opwekkende of verdovende middelen niet overeenkomstig een medisch voorschrift; alcoholisme, dronkenschap, alcoholintoxicatie of toxicomanie, alsook de aandoeningen die er het gevolg van zijn; een vooraf bestaande aandoening; psychische, subjectieve of zenuwaandoeningen, met inbegrip van de behandeling ervan en de gevolgen van de behandeling; vrijwillige zwangerschapsonderbreking; plastische chirurgie en/of schoonheidsbehandelingen, behalve indien deze zijn medische oorzaak vindt in verminking of een ongeval.

14.7. Alle gevolgen van de in deze Algemene Voorwaarden vermelde uitsluitingen.

## BIJSTAND NODIG?

**Bel 24u/24u – 7d/7d naar het nummer +32 15 21 51 45**

## DEEL III ENECO COMFORT BONUS DE WAARBORGEN IN DETAIL

### A. ENECO COMFORT BONUS Level 1

De Relevante Klanten hebben recht op Eneco Comfort Bonus Level 1 na 1 maand ononderbroken energieleveringscontract bij Eneco.

#### **A.1. ENECO Comfort Line: verstrekken van informatie**

Allianz Assistance bezorgt u de gegevens en informatie -ook in geval van niet-dekking- van volgende dienstverleners:

- snelle reparatiediensten of reparatiediensten die 24u/24u en 7d/7d beschikbaar zijn (bijv. loodgieters, glazenmakers, elektriciens, slotenmakers, ...);
- bewakingsfirma's;
- meubelbewaarplaatsen;
- verhuisfirma's;
- ambulancediensten;
- informatie psychologische bijstand;
- informatie geografische localisatie laadpalen voor elektrische voertuigen;
- ziekenhuizen, revalidatiecentra en centra voor palliatieve verzorging;
- professionele instanties voor noodhulp.

Deze service beperkt zich tot het bezorgen van gegevens en informatie. De eventuele tussenkomsten van deze dienstverleners betaalt u zelf.

#### **A.2. Bike Assistance**

##### **1. Hulpverlening**

Het contract voorziet in bijstand voor alle soorten fietsen, eigendom van de Relevante Gebruiker en de Gezinsleden gedomicilieerd op het Eneco verbruiksadres waarbij de twee- of driewieler en de bestuurder gerepatrieerd of getransporteerd worden naar de dichtbij zijnde hersteller indien de twee- of driewieler niet meer bruikbaar is tijdens een verplaatsing door een panne, ongeval of diefstal. pechverhelping.

Pechverhelping houdt in dat een pechverhelpster ter plaatse zal komen die uw fiets rijklaar probeert te maken. Indien de fiets niet ter plekke kan worden hersteld zal de Relevante klant en fiets getransporteerd worden naar een fietsenmaker in de buurt.

##### **2. Beperking**

De Bike Assistance geeft maximaal twee (2) keer per Eneco contractjaar recht op bijstand.

Bijstand in Europa (cfr. Territorialiteit Deel II 4.1) met een kilometer vrijstelling van 2 kilometer rond de woonplaats of tijdelijke verblijfplaats.

#### **A.3. Bijstand elektrische voertuigen en aan de Relevante Klant en de Inzittenden**

Allianz Assistance organiseert en betaalt het volgende.

##### **1. Een voorval in België en binnen een straal van 50 kilometer buiten de Belgische landsgrens**

1.1. Ten aanzien van uw elektrisch voertuig zonder verbrandingsmotor (geen lease wagen).

1.1.1. Pechverhelping ter plaatse

Het sturen van een pechverhelpster ter plaatse die uw voertuig rijklaar probeert te maken.

1.1.2. Een immobilisatie van minder dan 4 uur

Als de ter plaatse gestuurde pechverhelpster uw voertuig niet rijklaar kan maken, de sleping van uw voertuig naar de dichtbij zijnde garage van het merk of naar een andere dichtbij zijnde garage indien het merk niet in de nabijheid van de immobilisatie vertegenwoordigd is.

1.1.3. Een immobilisatie van meer dan 4 uur



Indien de immobiliteitsduur van uw voertuig meer dan vier uur bedraagt, de sleping van uw voertuig naar de door u aangeduide garage in de buurt van uw woning.

#### 1.2. Ten aanzien van de Relevante Klant en de Inzittenden

Indien de immobiliteitsduur van uw voertuig meer dan vier uur bedraagt, een vervangwagen volgens de voorwaarden en modaliteiten van artikel Deel III. – A.3.4. “de Vervangwagen”. van deze Algemene Voorwaarden.

## **2. Een voorval in het buitenland en buiten een straal van 50 kilometer buiten de Belgische landsgrens**

### 2.1. Ten aanzien van uw elektrisch voertuig zonder verbrandingsmotor

#### 2.1.1. Pechverhelping ter plaatse

Het sturen van een pechverhelpster ter plaatse die uw voertuig rijklaar probeert te maken.

#### 2.1.2. Een immobilisatie van minder dan 5 dagen

Als de ter plaatse gestuurde pechverhelpster uw voertuig niet rijklaar kan maken, de sleping van het geïmmobiliseerde voertuig naar de dichtstbijzijnde garage van het merk, of naar een andere dichtbij zijnde garage indien het merk niet in de nabijheid van de immobilisatie vertegenwoordigd is.

#### 2.1.3. Een immobilisatie langer dan 5 dagen

Indien de immobiliteitsduur van uw voertuig meer dan 5 dagen bedraagt, de repatriëring van uw voertuig naar de door u aangeduide garage in de buurt van uw woning en de stallingskosten voor uw voertuig.

#### 2.1.4. Verzending van wisselstukken

Indien bepaalde wisselstukken niet ter plaatse verkrijgbaar zijn en indien deze stukken onontbeerlijk zijn voor de goede werking van uw voertuig en voor de veiligheid van de passagiers, dan organiseert en betaalt Allianz Assistance hun verzending voor zover deze stukken wel in België verkrijgbaar zijn. Allianz Assistance schiet de kostprijs van deze stukken voor, echter na het storten of waarborgen van de tegenwaarde ervan in België indien deze som hoger is dan 500 EUR. De prijs van de wisselstukken en de douane- en transitkosten die door Allianz Assistance werden voorgeschoten, dient u binnen de 30 dagen volgend op de verzending aan Allianz Assistance terug te betalen.

#### 2.1.5. Achterlating van uw voertuig

Indien de immobiliteitsduur van uw voertuig meer bedraagt dan 5 dagen en indien u uw voertuig ter plaatse dient achter te laten, het achterlaten van het wrak of het transport om het wrak uit het land te vervoeren indien het daar niet mag blijven.

### 2.2. Ten aanzien van de Relevante Klant en de Inzittenden

#### 2.2.1. Een immobilisatie van minder dan 5 dagen

Indien de immobiliteitsduur van uw voertuig meer dan 4 uur bedraagt, een vervangwagen volgens de voorwaarden en modaliteiten van artikel Deel III - A.3.4. “De Vervangwagen”. van deze Algemene Voorwaarden.

#### 2.2.2. Een immobilisatie langer dan 5 dagen

Indien de immobiliteitsduur van uw voertuig langer dan 5 dagen bedraagt:

-de repatriëring van de Relevante Klant en de Inzittenden;

OF

een vervangwagen volgens de voorwaarden en modaliteiten van artikel Deel III.- A.3.4. van deze Algemene Voorwaarden.

## **3. Hulpverlening in geval van diefstal**

Indien uw wagen tijdens een verplaatsing gestolen wordt, organiseert en betaalt Allianz Assistance het volgende:

### 3.1. Ten aanzien van uw elektrisch voertuig zonder verbrandingsmotor

#### 3.1.1. Indien uw voertuig rijklaar wordt teruggevonden:

Indien dit gebeurt binnen de 6 maanden na de diefstal en indien u niet schadeloos werd gesteld door een verzekeraar:

Eén vervoerbiljet voor een door u aangestelde persoon vanaf zijn woonplaats in België teneinde uw voertuig terug te brengen naar zijn gebruikelijke standplaats in België en indien nodig 1 hotelnacht voor deze persoon.

3.1.2. Indien uw voertuig niet-rijklaar wordt teruggevonden:

Indien dit gebeurt binnen de zes maanden na de diefstal en indien u niet schadeloos werd gesteld door een verzekeraar:

3.1.2.1. Indien u uw voertuig wenst te recupereren:

3.1.2.1.1. Indien de immobiliteitsduur van uw voertuig minder dan 5 dagen bedraagt:

Nadat uw voertuig weer rijklaar werd gemaakt, één vervoerbiljet voor een door u aangestelde persoon vanaf zijn woonplaats in België teneinde het herstelde voertuig terug te brengen naar zijn gebruikelijke standplaats in België en indien nodig 1 hotelnacht voor deze persoon.

3.1.2.1.2. Indien de immobiliteitsduur van uw voertuig meer dan 5 dagen bedraagt:

De repatriëring van uw voertuig.

3.1.2.2. Indien u uw voertuig wenst achter te laten:

Het achterlaten van het wrak of het transport om het wrak uit het land te vervoeren indien het daar niet mag blijven.

3.2. Ten aanzien van de Inzittenden

3.2.1. Ter plaatse

Het vervoer van de Inzittenden van de plaats van hun immobilisatie naar een dichtbijgelegen hotel.

De bijkomende hotelnachten van deze Inzittenden op de plaats van hun immobilisatie gedurende maximum 1 nacht.

3.2.2. Uw repatriëring of een vervangwagen

Indien uw wagen niet wordt teruggevonden binnen de 24 uur:

-de repatriëring van de Inzittenden;

OF

-een vervangwagen voor lokaal gebruik, volgens de modaliteiten en voorwaarden van artikel Deel III.

A.3.4. van deze Algemene Voorwaarden. De kosten voor deze vervangwagen mogen de kosten die Allianz Assistance ten laste zou hebben genomen naar aanleiding van de repatriëring van de Inzittenden niet overstijgen.

## 4. De vervangwagen

4.1. Algemeen

Allianz Assistance organiseert en betaalt een vervangwagen, verhuurcategorie B, voor lokaal gebruik indien:

- een artikel van deze Algemene Voorwaarden dit voorziet;

EN

- de immobiliteitsduur van uw voertuig meer bedraagt dan 4 uur;

EN

- indien uw voertuig door Allianz Assistance werd weggesleept.

OF

- indien u niet over uw voertuig kan beschikken voor een periode langer dan vier uur ten gevolge van de diefstal of de definitieve technische niet-herstelbaarheid van zijn voertuig.

Allianz Assistance organiseert en betaalt een vervangwagen volgens de modaliteiten van deze Algemene Voorwaarden en de Bijzondere Voorwaarden en hoe dan ook nooit voor langer dan een termijn van vijf dagen.

4.2. De betaling van de vervangwagen

De vervangwagen waarvan sprake in deze Algemene Voorwaarden betreft een huurwagen, categorie B.

Allianz Assistance betaalt, indien dit noodzakelijk volgt uit deze Algemene Voorwaarden de normale huurprijs en de kosten voor de wettelijk verplichte verzekeringen.

U bent de huurder van het voertuig en moet rekening houden met de beperking van de plaatselijke beschikbaarheden en de voorwaarden van de verhuurder aanvaarden en hieraan kunnen voldoen. De formaliteiten voor ontvangst en teruggave van de vervangwagen, de waarborg, de drop off-kosten, de kosten voor bijkomende verzekeringen, verzekeringsvrijstellingen of prijssupplementen om welke reden dan ook blijven te uwen laste.

Allianz Assistance betaalt in geen geval de opgelopen boetes of kosten voor brandstof of wegentol.

#### 4.3. De staat van de vervangwagen

De vervangwagen moet in dezelfde staat teruggegeven worden als deze waarin de wagen bij ontvangst verkeerde.

U dient, zowel bij de ontvangst als bij de teruggave van de vervangwagen, steeds een gedetailleerd verslag op te laten maken i.v.m. de staat van de vervangwagen om latere betwistingen uit te sluiten. Allianz Assistance is niet verantwoordelijk voor de eventuele schoonmaakkosten voor de reiniging van het interieur van de vervangwagen.

### 5. Bijkomende diensten

#### 5.1. Transfer van geld

In geval van een door dit contract gedekte hulpverlening terwijl u in het buitenland bent kan Allianz Assistance u geld ter beschikking stellen tot 2.500 EUR, op voorwaarde dat het equivalent vooraf aan Allianz Assistance is betaald.

#### 5.2. Achtergelaten reisgoed in het buitenland

In geval van een door dit contract gedekte repatriëring of transport en indien geen enkele reisgezel die goederen kan terugbrengen, organiseert en betaalt Allianz Assistance het vervoer van uw reisgoed en fiets tot 200 EUR in totaal, tenzij u uw achtergelaten voertuig zelf zou ophalen of Allianz Assistance uw wagen repatriëert.

#### 5.3. Uw huisdieren

In geval van een door dit contract gedekte repatriëring of gedekt transport en indien geen enkele reisgezel de huisdieren (hond en/of kat) kan terugbrengen organiseert en betaalt Allianz Assistance het vervoer van uw hond of kat die u vergezelt, op voorwaarde dat het huisdier de verplichte inenting(en) gekregen heeft, tot 200 EUR in totaal. De voor het vervoer noodzakelijke quarantaine- en/of dierenartskosten blijven te uwen laste.

#### 5.4. Telecommunicatiekosten in het buitenland

In geval van een door dit contract gedekte hulpverlening betaalt Allianz Assistance u de noodzakelijke telecommunicatiekosten terug die u in het buitenland heeft gemaakt om Allianz Assistance te bereiken terug tot 125 EUR na overlegging van de telefoonfactuur.

#### 5.5. Het doorgeven van een dringende boodschap

Indien u in geval van een ziekte of ongeval vanuit het buitenland een dringende boodschap wenst door te geven aan uw familie of aan personen in uw directe omgeving in België, zal Allianz Assistance het nodige doen om deze boodschap aan de betrokken personen over te maken.

#### 5.6. Taalproblemen in het buitenland

Indien u in het buitenland ernstige problemen ondervindt om de gesproken taal te verstaan in het kader van een door dit contract gedekte hulpverlening staat Allianz Assistance u bij in de mate van zijn mogelijkheden. Indien in het kader van de verleende diensten een beroep moet worden gedaan op een tolk neemt Allianz Assistance de kosten hiervoor ten laste tot 125 EUR.

#### 5.7. Niet gewaarborgde hulpverlening

Indien uw schadegeval niet gewaarborgd is door dit contract kan Allianz Assistance u onverplicht helpen uit menselijke overwegingen en onder bepaalde voorwaarden. In dit geval moeten alle kosten volledig en vóór de organisatie van de hulpverlening aan Allianz Assistance betaald worden.

## B. Eneco Comfort Bonus Level 2

De Relevante Klanten hebben recht op Eneco Comfort Bonus Level 2 na 12 maanden ononderbroken energieleveringscontract bij Eneco, bovenop de Eneco Comfort Level 1 dekking.

### B.1. Bijstand in geval van panne tijdens het 3e, 4e of 5e levensjaar op witgoed

#### 1. De betreffende gedekte toestellen – witgoed:

Bijstand in geval van panne tijdens het derde, vierde of vijfde levensjaar van het gedekte witgoed voor uitsluitend privégebruik mits de oorspronkelijke aankoopfactuur kan worden voorgelegd.

Volgende toestellen, oorspronkelijk aangekocht in de Europese Unie voor een initiële prijs van minimum 300 EUR incl. BTW en u ze voor privé doeleinden gebruikt: *wasmachines, droogkasten, afwasmachines, ovens, microgolfovens, stoomovens, kookplaten, fornuizen, dampkappen, koelkasten en diepvriezers*. Andere toestellen zijn uitgesloten.

#### 2. De door Allianz Assistance gedekte prestaties – max. 2 x per contract/Eneco contractjaar:

De herstelling van uw toestel in België inclusief BTW, transport, bestek, werkuren en wisselstukken ten belope van de restwaarde van het toestel (10% waardeverlies per begonnen jaar te rekenen vanaf de datum van de oorspronkelijke aankoop), waarbij de professionele dienstverlener drie maanden garantie verleent op deze reparatie.

De tussenkomst van de Allianz Assistance voor een herstelling – werkuren en wisselstukken incl. BTW – is beperkt tot de restwaarde van uw toestel zoals hieronder bepaald zonder aftrek van enige kost voor transport en/of bestek maar met een maximum van 2.000 EUR/toestel. Dit wil zeggen dat indien de herstellingskosten hoger liggen dan de restwaarde en indien u het toestel toch wil laten herstellen, dat wij dan de kosten dragen tot de restwaarde ( max.2.000 EUR) en dat u het verschil moet betalen.

#### 3. De restwaarde van uw witgoed, met een maximum van 2.000 EUR/toestel:

Levensjaar te rekenen vanaf de initiële aankoopdatum	Restwaarde als percentage van de initiële aankoopprijs incl. BTW
Tijdens het derde jaar	70%
Tijdens het vierde jaar	60%
Tijdens het vijfde jaar	50%

Het moment van uw oproep geldt als datum voor de bepaling van deze restwaarde.

#### 4. De uitvoering van de door Allianz Assistance gedekte prestaties:

Indien u een panne van uw gedekte witgoed vaststelt, dient u Allianz Assistance onmiddellijk telefonisch te contacteren op het algemene bijstandsnummer zoals vermeld op het einde van deze algemene voorwaarden en op de Eneco website..

Het moment van uw telefonische oproep naar Allianz Assistance geldt als referentietijdstip om te bepalen of het toestel onder de waarborg valt.

Pannes waarvoor u Allianz Assistance niet contacteert voor een (poging tot) herstelling zijn uitgesloten van de waarborgen.

Indien het toestel gedekt is door deze waarborg, geeft Allianz Assistance zijn professionele dienstverlener de opdracht u te contacteren binnen 24 uur na het moment van uw telefonische oproep voor het maken van een afspraak voor de poging tot herstelling.

De tussenkomst van de hersteller van Allianz Assistance voor een toestel dat ter plaatse niet gedekt blijkt volgens de voorwaarden van deze waarborg is ten uwen laste.





Indien uw toestel door de hersteller van Allianz Assistance in zijn atelier totaal verloren werd verklaard en indien u dit toestel wenst te recupereren, zijn de transportkosten voor deze recuperatie voor uw rekening.

## **B.2. ENECO Energy Bill Garantie (Energiefactuur garantie):**

Voor de Eneco Energy Bill Garantie adviseren we de Relevante Klant gelet op de verschillende mogelijke situaties van onvrijwillig inkomensverlies veroorzaakt door onvrijwillige werkloosheid of tijdelijke en / of blijvende volledige invaliditeit, om contact op te nemen met Allianz Assistance en zo meer informatie te krijgen over de juiste voorwaarden, uitsluitingen en toelichting over de Eneco Energy Bill Garantie.

Algemeen gelden de hieronder verwoorde bepalingen voor de Eneco Energy Bill Garantie: Allianz Assistance betaalt, binnen de hierna omschreven voorwaarden en voor maximaal 4 maanden, een aantal lopende energiefacturen van Eneco gedeeltelijk terug wanneer de Relevante Klant getroffen wordt door onvrijwillig inkomensverlies veroorzaakt door onvrijwillige werkloosheid of tijdelijke en/of blijvende volledige invaliditeit.

### **1. Definities**

1.1. Datum van de onvrijwillige werkloosheid: De datum van de onvrijwillige werkloosheid is de datum opgenomen in de ontslagbrief.

1.2. Ongeval: Is een gebeurtenis die het gevolg is van een plotselinge en toevallige werking van een uitwendige oorzaak, onafhankelijk van het organisme van het slachtoffer en die een lichamelijk letsel tot rechtstreeks gevolg heeft.

1.3. Eneco contractjaar: Periode die initieel loopt vanaf de aanvangsdatum tot de eerste jaarlijkse vervalddag en daarna van de jaarlijkse vervalddag tot de volgende jaarlijkse vervalddag.

1.4. Onvrijwillige Werkloosheid: Het onvrijwillig en volledig verlies van een bezoldigde beroepsactiviteit ten gevolge van een ontslag in het kader van een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur.

1.5. Invaliditeit: de tijdelijke en/of blijvende, volledige invaliditeit als gevolg waarvan , waarvan het percentage invaliditeit minimaal 66% en maximaal 100% bedraagt. De blijvende of tijdelijke vermindering van de arbeidsgeschiktheid wordt door het ziekenfonds vastgesteld.

### **2. Relevante Klant**

De Relevante Klant die in aanmerking komt voor de prestaties beschreven in deze algemene voorwaarden is de volgende omschreven natuurlijke persoon:

- De contractant van het energieleveringscontract bij Eneco - Enkel geldig voor voorschotfacturen zoals besproken onder B.2. Energy Bill Garantie, op naam van de Relevante Klant, niet voor Gezinsleden of personen die op zelfde adres gedomicilieerd zijn;
- Gedurende de laatste 12 maanden ononderbroken tijdig alle hen voorgelegde Eneco facturen te hebben betaald; en
- Voltijds werkzaam was als werknemer.

### **3. De waarborgen**

#### **3.1 Voorwerp van de waarborg**

Gedeeltelijke terugbetaling van 4 voorschotten: het eerste voorschot geldt vanaf de 4de maand nadat inkomensverlies optreedt en de drie (3) daaropvolgende maandelijkse voorschotten, zolang er inkomensverlies heerst. De voorschotfacturen hebben betrekking tot een energieovereenkomst van elektriciteit en/of aardgas tussen Relevante Klant en Eneco.

In het geval de Relevante Klant onvrijwillig werkloos of tijdelijk en/of blijvend volledig invalide wordt, betaalt Allianz Assistance de Eneco energiefacturen van maximaal 4 opeenvolgende maanden terug met een maximum van 75 EUR per maand wat is berekend op de voorschotfactuur, aan de Relevante Klant

zolang er onvrijwillig inkomensverlies is, te rekenen vanaf het verstrijken van de wachttijd van 3 maanden die start op de aanvangsdatum van de onvrijwillige werkloosheid of de tijdelijke of blijvende volledige invaliditeit. De terugbetaling op de voorschotfactuur zal eenmalig en na afloop van de gedekte vier (4) maanden gebeuren.

Een volgende onvrijwillige werkloosheid of tijdelijke en/ of blijvende volledige invaliditeit bij de Relevante Klant kan slechts aanleiding geven tot een nieuwe tegemoetkoming nadat een periode van 24 maanden (2 jaar) zonder werkloosheid of tijdelijke en/of blijvende volledige invaliditeit is verstreken sinds de betaling van de laatste tegemoetkoming op basis van deze waarborg.

### 3.2. Samenloop van de waarborgen

Indien er een samenloop is tussen de waarborgen, zal de tegemoetkoming slechts éénmaal worden uitgekeerd.

## 4. Verplichtingen

De prestaties worden aan de Relevante Klant betaald, op het rekeningnummer waarmee de voorschotten werden betaald (bij de onderschrijving of later via een wijziging) mits er tot 12 maanden voor indiening van het verzoek van de Relevante Klant geen openstaande rekeningen gekend zijn bij Eneco voor de Relevante Klant, de laatste 2 maanden buiten beschouwing gelaten.

De prestaties worden uitgekeerd nadat de volgende documenten werden ontvangen en verwerkt:

- voor de waarborg “onvrijwillige werkloosheid”:
  - o het aangifteformulier “Werkloosheid” (website Allianz Assistance);
  - o een kopie van het C4 formulier afgeleverd door de werkgever;
  - o een attest opgemaakt door de RVA of door het organisme dat de werkloosheidsvergoeding betaalt, bevestigend dat de Relevante Klant voldoet aan de toelatings- en toekenningsvoorwaarden en met de vermelding van de datum van de eerste dag van vergoeding;
  - o eventueel andere documenten die wij zouden vragen omdat ze voor ons noodzakelijk zijn voor de behandeling van het schadegeval.
  - o het effectieve bewijs van de betaling van de werkloosheidsuitkeringen gedurende minstens 2 opeenvolgende maanden.
- voor de waarborg “volledige invaliditeit (blijvend of tijdelijk)”:
  - o het aangifteformulier “invaliditeit” (website Allianz Assistance)
  - o een overzicht van de periodes van volledige invaliditeit van de laatste 2 jaar, te bekomen bij de mutualiteit;
  - o eventuele vragen om bijkomende inlichtingen elke wijziging in het bestaan, de duur en de graad van invaliditeit.

Maximale terugbetaling tot 75 € van de voorschotfactuur gedurende 4 opeenvolgende maanden.

## BIJSTAND NODIG?

**Bel 24u/24u – 7d/7d naar het nummer +32 15 21 51 45**