

# Safe Home

## Algemene Voorwaarden

0096-3224B0000.02-01052017

## Inhoud

Uw polis bestaat uit deze Algemene Voorwaarden en de Bijzondere Voorwaarden, die primieren op de Algemene Voorwaarden in de mate dat ze ermee strijdig zijn. Wij raden u aan beide aandachtig te lezen.

<b>I. Begripsomschrijvingen</b>	<b>3</b>	<b>VI. Specifieke afspraken m.b.t. de rookmelders, de waterdetector en de hub</b>	<b>16</b>
<b>II. Voorwerp van de polis</b>	<b>5</b>	1. Begripsomschrijvingen	
<b>III. De waarborgen</b>	<b>6</b>	2. Algemeen	
<b>A. Safe Home Assistance</b>		3. Alarmsysteem	
1. Safe Home Woning		4. Garantie	
2. Safe Home Bewoner		5. Uw verplichtingen	
3. Zoeken van een hersteller of vakman voor klusjes en diensten		6. Toegang tot de mobiele applicaties	
4. Informatie en advies		7. Verwerking van persoonsgegevens	
<b>B. Safe Home Fire &amp; Water</b>		8. Vertrouwelijkheid	
<b>C. Safe Home Complete</b>		9. Aansprakelijkheid van ons en van onze leverancier	
<b>IV. De waarborgbeperkingen</b>	<b>13</b>	10. Uw aansprakelijkheid	
<b>V. Schaderegeling en vergoedingen</b>	<b>14</b>	11. Verhuizing	
		<b>VII. Administratieve bepalingen</b>	<b>19</b>

## I. Begripsomschrijvingen

De begrippen die uitgelegd worden in de begripsomschrijvingen worden in de Algemene Voorwaarden *cursief* afgedrukt. Indien deze begrippen ook in de Bijzondere Voorwaarden worden gebruikt, moeten deze in dezelfde betekenis worden gelezen tenzij dit daar uitdrukkelijk wordt tegengesproken.

Deze bepaling primeert op de Bijzondere Voorwaarden.

### Verzekeraar

Baloise Belgium nv, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, toegelaten onder codenummer 0096 met FSMA-nr. 24.941 A.

Baloise Insurance is de handelsnaam van Baloise Belgium nv.

De verzekeraar wordt in deze Algemene Voorwaarden aangeduid met 'wij'.

Om de tekst vlot te kunnen lezen, hebben wij Baloise Insurance vervangen door 'wij'. Als wij 'ons' of 'onze' schrijven, bedoelen wij ook Baloise Insurance.

### Safe Home

De bijstandsprestaties worden voor rekening van Baloise Insurance uitgevoerd door Europ Assistance (Belgium) nv, met hoofdzetel in 1160 Brussel, Triomflaan 172.

De bijstandsverlener en de bijstandsprestaties worden in deze Algemene Voorwaarden omschreven als Safe Home.

De volgende definities zijn alfabetisch gerangschikt.

### Begunstigde

De *verzekeringnemer* of de gebruikelijke bewoners van de *woning*.

### Dienstverlener

De hersteller of andere persoon die door *Safe Home* is aangesteld.

U hebt altijd het recht om de dienstverlener die *Safe Home* u stuurt te weigeren om legitieme redenen. In dat geval zal *Safe Home* u een andere dienstverlener uit de buurt voorstellen, binnen de limieten van de lokale beschikbaarheid.

De werken of herstellingen die de dienstverlener uitvoert, gebeuren met uw akkoord en onder uw toezicht. Indien de kosten van herstellingen en onderdelen het bedrag van de gewaarborgde prestaties in de polis dreigen te overschrijden, raden wij u aan een voorafgaand bestek te eisen.

De dienstverlener blijft in het bijzonder de enige verantwoordelijke voor de eventuele schade berokkend aan de *woning* of de goederen van de *verzekeringnemer* of de *begunstigden* van de *waarborgen* naar aanleiding van de uitgevoerde herstellingen.

### Dringende situatie

Plotse en onvoorspelbare gebeurtenis die de *woning* gevaarlijk of onvoldoende veilig maakt of die een risico inhoudt voor de *woning*.

### Elektrisch defect

Defect aan de elektrische installatie na de meter.

### Ernstig incident

Een incident dat de tussenkomst van de openbare hulpdiensten (brandweer, civiele bescherming, politie) noodzakelijk maakt, ten gevolge van een brand, *waterschade*, explosie, implosie of diefstal met inbraak.

### Garage

Een (gedeelte van een) gebouw of een plaats in een gebouw, uitsluitend privématig gebruikt, om een *voertuig* te parkeren dat gelegen is op de ligging van het risico zoals vermeld in de Bijzondere Voorwaarden.

### Immobilisatie (voertuig)

Elk *ernstig incident* dat als direct gevolg heeft dat het *voertuig* niet meer kan rijden of dat het rijden gevaarlijk wordt volgens de bepalingen van de wegcode.

### Natuurrampen

1. een overstroming, te weten:

- het buiten de oevers treden van waterlopen, kanalen, meren, vijvers of zeeën als gevolg van atmosferische neerslag, het smelten van sneeuw of ijs, een dijkbreuk of een vloedgolf;
- het afvloeien van water en modderstroom wegens onvoldoende absorptie door de grond als gevolg van atmosferische neerslag;

2. een overlopen of een opstuwung van de riolen veroorzaakt door het wassen van het water of door atmosferische neerslag, een storm, het smelten van sneeuw of ijs of een overstroming.  
De initiële overstroming van een waterloop, kanaal, meer, vijver of zee en elke overloop die optreedt binnen 168 uur na het zakken van het waterpeil - dit wil zeggen na de terugkeer binnen zijn gewone limieten van deze waterloop, kanaal, meer, vijver of zee - evenals de verzekerde gevaren die er rechtstreeks uit voortvloeien;
3. een aardbeving van natuurlijke oorsprong die:
  - tegen dit gevaar verzekerbare goederen vernietigt, breekt of beschadigt binnen 10 km van het verzekerde gebouw; of
  - werd geregistreerd met een minimummagnitude van vier op de schaal van Richter.
 De initiële aardbeving en haar naschokken die optreden binnen 72 uur alsook de verzekerde gevaren die er rechtstreeks uit voortvloeien, worden als één enkele aardbeving beschouwd en worden aanzien als één gebeurtenis alsmede de overstromingen, het overlopen of het opstuwung van openbare riolen, de aardverschuivingen of verzakkingen die eruit voortvloeien;
4. een aardverschuiving of grondverzakking, te weten: een beweging van een belangrijke massa van de bodemlaag die goederen vernietigt of beschadigt die geheel of gedeeltelijk te wijten is aan een natuurlijk fenomeen anders dan een overstroming of een aardbeving.  
Metingen uitgevoerd door bevoegde openbare instellingen of bij ontstentenis door private instellingen die over de nodige wetenschappelijke bevoegdheden beschikken, kunnen gebruikt worden voor de vaststelling van bovenvermelde natuurrampen.

### Schadegeval

Elke aanvraag tot bijstand of terugbetaling van een *waarborg* in onderhavige polis.

### Verzekerde gebeurtenis

Een gebeurtenis die recht geeft op de prestaties beschreven in deze Algemene Voorwaarden indien ze onverwacht en onvoorspelbaar is.

### Verzekerde(n)

Hiermee bedoelen wij de personen, verenigingen, bedrijven of andere rechtspersonen die hieronder staan. Wij noemen ze in deze polis 'u'.

- De *verzekeringnemer*.
- De personen die bij de *verzekeringnemer* in huis wonen.

### Verzekeringnemer

De persoon, het bedrijf, de vereniging of de andere rechtspersoon die deze polis neemt.

### Vervuiling

Elke verslechtering van de omgeving die wordt veroorzaakt door bestanddelen in de lucht, in het water of in de grond, die niet op een natuurlijke wijze aanwezig zijn in het milieu (bijv. vervuiling te wijten aan fytosanitaire producten, meststoffen, olie, bezoedeling van het afvalwater, enz.).

### Voertuig

Het motorvoertuig dat eigendom is van een van de *begunstigden* van deze polis en waarvan het maximaal toegestane gewicht 3,5 ton niet overschrijdt; de leasingwagen of bedrijfswagen waarvan een van de *begunstigden* van de polis de gebruikelijke bestuurder is en waarvan het maximaal toegestane gewicht 3,5 ton niet overschrijdt.

Vallen niet onder de *waarborg* van deze polis: motorfietsen < 125 cc en bromfietsen.

### Waarborg

Het geheel van bijstandsverlening waartoe *Safe Home* zich binnen de bepalingen van de polis engageert. Elk geldelijk bedrag vermeld in de Algemene Voorwaarden is met inbegrip van alle taksen.

### Waterschade

Onder waterschade wordt verstaan de schade die aan het goed is veroorzaakt door een insijpeling via het dak, door een lek of door het breken van een waterleiding, en waarvan de oorsprong zich bevindt op het privédoorn.

### Woning

Onder woning verstaan wij het gebouw dat dienst doet als woonst al dan niet in combinatie met een kantoor of vrij beroep (apotheek uitgezonderd) of een individueel appartement, dat zich bevindt op de in de Bijzondere Voorwaarden aangegeven ligging.

Hierbij rekenen wij ook de tuinen, gronden, binnenplaatsen, vaste gebouwen die grenzen aan het hoofdgebouw met uitzondering van omheiningen, schuttingen en elektrische poorten.

## II. Voorwerp van de polis

Deze verzekering is geen verplichte verzekering.

In de polis *Safe Home* zitten verschillende verzekeringen.

Hieronder vindt u een overzicht van de verschillende soorten verzekeringen in deze polis. Wat wij precies verzekeren vindt u in hoofdstuk III. De waarborgen.

### A. Bijstandsverzekering

De meeste verzekeringen in deze polis zijn verzekeringen die bijstand verlenen in dringende gevallen.

De tussenkomst van *Safe Home* bestaat erin u in dringende gevallen zo snel mogelijk een *dienstverlener* te sturen om, in de mate van het technisch mogelijke, de eerste dringende en voorlopige reparaties uit te voeren aan de *woning* voor zover deze toegankelijk is.

In ieder geval is de tussenkomst van de *dienstverlener* van *Safe Home* erop gericht om een *dringende situatie* te verhelpen en dit 24 uur op 24. Het doel is niet de definitieve herstelling van de schade of het goed. Definitieve herstellingen blijven ten laste van de *verzekeringnemer* of de *begunstigde*.

*Safe Home* kan niet optreden in de plaats van openbare hulpdiensten, met name voor dringende bijstand.

In geval van een *ernstig incident*, doet u eerst en vooral een beroep op de lokale hulpdiensten (brandweer, civiele bescherming, politie, ...).

### B. Zaakverzekering

In deze polis zit er ook een luik zaakverzekering die een invloed heeft op het eigen risico van de basisverzekeringen Brand en andere verzekeringen, Waterschade en schade door stookolie en de keuzeverzekering Diefstal en vandalisme uit Woning Select, na een gedekt *schadegeval*.

### C. Persoonsverzekering

De verzekering Medische kosten en begrafeniskosten is een persoonsverzekering. Hebt u schade waarvoor u verzekerd bent in de waarborg *Safe Home Fire & Water* of in de waarborg *Safe Home Complete*?

En wordt de *verzekeringnemer* of iemand die bij hem inwoont gekwetst? Of overlijdt een van deze personen? Dan betalen wij de medische kosten en de begrafeniskosten.

Wanneer *Safe Home* precies bijstand verleent of wanneer wij precies betalen, hangt af van de verzekering die de *verzekeringnemer* gekozen heeft.

Deze keuze staat in de Bijzondere Voorwaarden.

De *verzekeringnemer* kan kiezen voor:

- De waarborg *Safe Home Fire & Water*  
U krijgt hierbij de voordelen van de waarborg *Safe Home Assistance* en de voordelen van de waarborg *Safe Home Fire & Water*.
- De waarborg *Safe Home Complete*  
U krijgt hierbij de voordelen van de waarborg *Safe Home Assistance*, de voordelen van de waarborg *Safe Home Fire & Water* en de voordelen van de waarborg *Safe Home Complete*.

*Safe Home* waarborgt ten belope van de vermelde bedragen, taksen inbegrepen, het leveren van de bijstandsprestaties indien de *verzekerden* het slachtoffer zijn van *verzekerde gebeurtenissen* vermeld in hoofdstuk III.A. *Safe Home Assistance*. Alle geldelijke bedragen vermeld in deze polis zijn, behoudens uitdrukkelijke vermelding van het tegendeel, alle taksen inbegrepen.

De bijstandsprestaties worden voor rekening van Baloise Insurance uitgevoerd door Europ Assistance (Belgium) nv.

Wij waarborgen de bijkomende prestaties, vermeld in hoofdstukken III.B. *Safe Home Fire & Water* en III.C. *Safe Home Complete*, indien u schade lijdt door een gedekt *schadegeval*.

## III. De waarborgen

### A. Safe Home Assistance

#### 1. Safe Home Woning

##### 1.1. Inleiding

Safe Home komt tussen in *dringende situaties* om dringende en voorlopige herstellingen uit te voeren in de volgende categorieën:

- loodgieterij;
- elektrische installatie na de meter;
- centrale verwarming/centrale boiler;
- leidingen naar ondergrondse tanks;
- buitenramen en -deuren;
- dak en dakgoten;
- water- en brandschade;
- wespennesten, bijennesten;
- bomen, antennes en schoorstenen.

De tussenkomst van *Safe Home* bestaat erin u in dringende gevallen zo snel mogelijk een *dienstverlener* te sturen om, in de mate van het technisch mogelijke, de eerste dringende en voorlopige reparaties uit te voeren aan de *woning* voor zover deze toegankelijk is.

In ieder geval is de tussenkomst van de *dienstverlener* van *Safe Home* erop gericht om een *dringende situatie* te verhelpen en dit 24 uur op 24. Het doel is niet de definitieve herstelling van de schade of het goed. Definitieve herstellingen blijven ten laste van de *verzekeringnemer* of de *begunstigde*.

*Safe Home* kan niet optreden in de plaats van openbare hulpdiensten, met name voor dringende bijstand. In geval van een *ernstig incident*, doet u eerst en vooral een beroep op de lokale hulpdiensten (brandweer, civiele bescherming, politie, ...). De gewaarborgde prestaties zijn gedefinieerd in de punten III.A.1.2. Bedrag van de gewaarborgde prestaties en III.A.1.3. Gewaarborgde prestaties.

##### 1.2. Bedrag van de gewaarborgde prestaties.

In *dringende situaties* komt *Safe Home* tussen tot een bedrag van maximaal 400,00 EUR per *schadegeval* aan de *woning* en de bijbehorende vaste installaties van de *woning*. Inbegrepen in de maximale tussenkomst van *Safe Home* zijn de verplaatsingskosten en het uurloon van de *dienstverlener* evenals de kosten voor onderdelen voor zover deze een totaal van 100,00 EUR niet overschrijden.

Onderdelen die meer dan 100,00 EUR kosten, moeten rechtstreeks aan de *dienstverlener* betaald worden door de *verzekeringnemer* of de *begunstigde*, ook als de totale som voor de tussenkomst van *Safe Home* minder dan 400,00 EUR bedraagt.

*Safe Home* zal het bedrag van de gewaarborgde prestaties rechtstreeks aan de *dienstverlener* betalen. De *verzekeringnemer* of de *begunstigde* hoeft dit bedrag niet voor te schieten. Enkel de bedragen boven 400,00 EUR die worden aangerekend door de *dienstverlener* zullen door de *verzekeringnemer* of de *begunstigde* rechtstreeks aan de *dienstverlener* moeten worden betaald, evenals de prijs van de onderdelen zodra deze meer dan 100,00 EUR bedragen.

##### 1.3. Gewaarborgde prestaties

*Safe Home* verbindt zich ertoe om een *dienstverlener* te sturen binnen 24 uur met als opdracht wanneer:

- 1.3.1. u een lek na de watermeter ontdekt: het waterlek te stabiliseren in de leidingen en koppelingen, met uitzondering van kranen en douche-installaties.
- 1.3.2. u een functiestoornis in uw elektrische installatie na de meter ontdekt: de stroomtoevoer te herstellen en de oorzaak van het probleem te zoeken en op te lossen.  
Als een voorlopige herstelling niet binnen 24 uur kan plaatsvinden, verwijzen we u naar de dienstverlening voorzien in punt III.A.2.2.6 van de waarborg Safe Home Bewoner.
- 1.3.3. uw regelmatig onderhouden centrale verwarming niet meer werkt:
  - uw verwarmingsinstallatie weer in werking te stellen;
  - lekken in de leidingen te stabiliseren.
 Als een voorlopige herstelling niet binnen 24 uur kan plaatsvinden, verwijzen we u naar de dienstverlening voorzien in punt III.A.2.2.7 van de waarborg Safe Home Bewoner.
- 1.3.4. uw centrale boiler niet meer werkt:
  - de warmwatervoorziening binnen de kortst mogelijke termijn weer in werking te stellen;
  - de lekken in de leidingen te stabiliseren.

Als een voorlopige herstelling niet binnen 24 uur kan plaatsvinden, verwijzen we u naar de dienstverlening voorzien in punt III.A.2.2.8 van de waarborg Safe Home Bewoner.

Voor deze *waarborg* beperkt *Safe Home* zich tot 1 interventie per verzekeringsperiode.

- 1.3.5. u vaststelt dat de buizen en leidingen of de goten naar uw ondergrondse tanks lekken of verstopt zijn:
- het lek in privéleidingen naar mazouttanks en regenwaterputten te stabiliseren;
  - de toevoerleidingen voor regenwater te ontstoppen;
  - de afvoerleidingen voor afvalwater te ontstoppen, met uitzondering van het ledigen van de septische put of het ontstoppen van het waterzuiveringssysteem;
  - de mazouttank waarin accidenteel regenwater is terechtgekomen, leeg te pompen.
- De leidingen die zich bevinden op openbaar grondgebied, die uw putten verbinden met een openbare of andere riolering zijn niet opgenomen in de *waarborgen*. *Vervuiling* veroorzaakt door lekken in leidingen zijn uitgesloten. In ieder geval moet de installatie voldoen aan de geldende wettelijke technische normen.
- 1.3.6. uw buitendeuren en -ramen beschadigd zijn en uw veiligheid niet meer gewaarborgd is:
- elke beschadigde deur of elk raam die uw *woning* onveilig maakt te verstevigen;
  - openingen ten gevolge van glasbreuk te dichtten;
  - de niet-werkende systemen voor het openen/sluiten van ramen en deuren en de sloten te beveiligen.
- 1.3.7. de waterdichtheid van het dak van de *woning* niet meer gegarandeerd is ten gevolge van schade:
- er binnen de kortst mogelijke termijn voor te zorgen dat uw *woning* droog blijft;
  - het dak met een zeil te overtrekken zodat uw *woning* droog blijft;
  - een voorlopige herstelling uit te voeren zodat uw *woning* droog blijft;
  - alle dakdelen die dreigen te vallen te verwijderen.
- 1.3.8. uw *woning* een *ernstig incident* heeft opgelopen, waarbij de oorzaak van de schade gesitueerd is op het privédomein:
- het teveel aan water weg te pompen;
  - de ruimtes te drogen, schoon te maken en te desinfecteren;
  - de geurhinder weg te nemen.
- 1.3.9. u een wespennest of een bijennest in uw *woning* of tuin hebt:
- een gespecialiseerd bedrijf te sturen.
- 1.3.10. een boom op het verzekerde adres, uw antenne of uw schoorsteen op uw *woning* dreigt te vallen:
- de boom om te hakken die op uw *woning* dreigt te vallen;
  - uw antenne of uw schoorsteen die dreigt te vallen te verwijderen, vast te maken of te ondersteunen als voorzorgsmaatregel en met als doel schade aan uw *woning* te vermijden.
- Het dreigende karakter van de mogelijke schade zal worden vastgesteld door de *dienstverlener* die *Safe Home* u stuurt. Als er geen dreiging wordt vastgesteld, zullen enkel de verplaatsingskosten van de *dienstverlener* ten laste genomen worden.

## 2. Safe Home Bewoner

### 2.1. Bedrag van de gewaarborgde prestaties

De maximale tegemoetkomingen van de interventies staan beschreven voor elke gewaarborgde prestatie in punt III.A.2.2 en zijn desgevallend complementair aan de gewaarborgde bedragen gedefinieerd in punt III.A.1.2 en aan de gewaarborgde bedragen in het kader van een andere door de *verzekeringnemer* of *begunstigde* bij ons onderschreven bijstandspolis.

### 2.2. Gewaarborgde prestaties

- 2.2.1. Als uw *woning* ernstige schade heeft opgelopen (brand, *waterschade*, explosie, implosie of diefstal met inbraak) die de tussenkomst van de hulpdiensten noodzakelijk maakte (brandweer, civiele bescherming, politiediensten, ...) en:
- a. u kunt niet meer zorgen voor de kinderen die onder uw dak leven op het ogenblik van de feiten:
    - te zorgen voor opvang en/of vervoer van de kinderen naar een plaats die u ons aanwijst, evenals in te staan voor de kosten hieraan verbonden tot een bedrag van maximaal 125,00 EUR.
  - b. u kunt niet meer zorgen voor de zieken die onder uw dak leven op het ogenblik van de feiten:
    - te zorgen voor opvang en/of vervoer van de zieken naar een plaats die u ons aanwijst, evenals in te staan voor de kosten hieraan verbonden tot een bedrag van maximaal 125,00 EUR.
  - c. u wilt uw *woning* beschermen tegen diefstal gedurende 48 uur na het incident:
    - te zorgen voor bewaking door een gespecialiseerd bedrijf, evenals in te staan voor de kosten tot een bedrag van maximaal 250,00 EUR.
  - d. u wilt voorwerpen of meubilair vervoeren naar een veilige plaats binnen 48 uur na het incident:
    - te zorgen voor een *voertuig*, evenals in te staan voor de kosten tot een bedrag van maximaal 250,00 EUR.
  - e. uw beschadigde *woning* is onbewoonbaar als gevolg van het incident:
    - te zorgen voor een hotel voor maximaal 2 nachten voor alle betrokken bewoners, evenals in te staan voor de kosten tot een bedrag van 200,00 EUR per nacht.
  - f. uw *voertuig* is in uw *garage* of in uw *woning* geïmmobiliseerd als gevolg van het incident:
    - te zorgen voor een vervangwagen gedurende de *immobilisatie*, voor maximaal 5 opeenvolgende dagen, evenals in te staan voor de kosten tot een bedrag van maximaal 250,00 EUR.

- g. u bent op verplaatsing in het buitenland op het moment van het incident en u moet terugkeren:
- te zorgen voor het vervoer van de *verzekeringnemer* of een *begunstigde* om hem/haar toe te laten terug te keren naar de getroffen *woning* en vervolgens, indien nodig, terug te keren naar zijn/haar verblijfplaats in het buitenland. De terugkeer op kosten van *Safe Home* moet plaatsvinden binnen 15 dagen na de dag van terugkeer in België;
  - te zorgen voor een vervangwagen voor maximaal 5 opeenvolgende dagen, evenals in te staan voor de kosten tot een bedrag van maximaal 250,00 EUR voor zover uw eigen *voertuig* in het buitenland is gebleven.

Voor de prestaties die hier gewaarborgd zijn, moet u *Safe Home* in ieder geval het bewijs van het *schadegeval* voorleggen dat is opgesteld door de hulpdiensten of, bij diefstal, door de politie.

- 2.2.2. Indien uw gezelschapsdier (kat en hond) zich in een gevaarlijke situatie bevindt (behalve ziekte) in uw *woning* of uw tuin:

- het dier uit de gevaarlijke situatie te helpen. *Safe Home* komt enkel tussen in de verplaatsingskosten van de *dienstverlener* voor een forfaitair bedrag van maximaal 125,00 EUR.

Voor deze *waarborg* beperkt *Safe Home* zich tot 1 interventie per verzekeringsperiode.

- 2.2.3. Indien u uw *woning* wilt beschermen tegen diefstal tijdens de begrafenis van een van de *begunstigden* van de polis:

- te zorgen voor de bewaking van uw *woning* op de dag van de begrafenis door een gespecialiseerde bewakingsfirma, evenals in te staan voor de kosten ervan.

*Safe Home* komt tussen in de kosten voor de bewakingsfirma tot een bedrag van maximaal 250,00 EUR.

Voor de organisatie van deze dienstverlening verzoeken wij u met de diensten van *Safe Home* 48 uur van tevoren contact op te nemen. U moet *Safe Home* ook een overlijdensbericht bezorgen.

- 2.2.4. Indien u bent opgesloten in uw huis, of u uw huis niet binnen kunt als gevolg van verlies of diefstal van sleutels of u hebt de sleutels in uw huis laten liggen:

- u een slotenmaker te sturen binnen 2 uur.

*Safe Home* komt tussen in de verplaatsingskosten van de slotenmaker, evenals zijn uurloon tot een bedrag van maximaal 400,00 EUR, waarvan maximaal 125,00 EUR voor nieuwe onderdelen.

Onderdelen boven het bedrag van 125,00 EUR moeten door de *verzekeringnemer* of de *begunstigde* betaald worden aan de slotenmaker, zelfs als de bijdrage van *Safe Home* minder dan 400,00 EUR bedraagt.

- 2.2.5. Indien uw wagen, die geparkeerd staat op uw eigendom, geïmmobiliseerd is ten gevolge van een defect aan uw garage-poort of uw privétoegangspoort:

- u een *dienstverlener* te sturen om de poort te deblokken.

*Safe Home* komt tussen in de verplaatsingskosten van de *dienstverlener* en zijn uurloon tot een bedrag van maximaal 400,00 EUR. De kosten voor onderdelen of herstellingen blijven te uwen laste.

Indien de *dienstverlener* die *Safe Home* u gestuurd heeft er niet in slaagt om de poort binnen 24 uur te deblokken:

- te zorgen voor een vervangwagen terwijl de poort geblokkeerd is, tot een maximumduur van 5 opeenvolgende dagen, en in te staan voor de kosten tot een bedrag van maximaal 250,00 EUR.

- 2.2.6. Indien een *elektrisch defect* uw *woning* onbewoonbaar maakt en een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen 24 uur:

- ofwel u te voorzien van elektriciteit in afwachting van een definitieve herstelling door een stroomgenerator ter beschikking te stellen (van maximaal 6 kW, de brandstof blijft te uwen laste), evenals verlengkabels of andere uitrusting, voor een maximumduur van 5 opeenvolgende dagen;
- ofwel logies in een hotel te verschaffen in afwachting van de herstellingswerken, voor een maximale duur van 2 hotelovernachtingen en een maximum van 200,00 EUR per nacht voor alle bewoners samen;
- tussen te komen in de schade aan de levensmiddelen in uw koelkast of diepvries ten gevolge van de elektriciteitspanne, voor een bedrag van maximaal 125,00 EUR.

Deze schade zal worden vastgesteld door een *dienstverlener* die *Safe Home* naar u stuurt.

- 2.2.7. Indien uw *woning* een defecte centrale verwarming (zie III.A.1.3.3) heeft en een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen 24 uur:

- een vervangende warmtebron ter beschikking te stellen tijdens de duur van de herstellingswerken voor een maximale duur van 5 opeenvolgende dagen. De kosten voor brandstof of elektriciteit blijven te uwen laste;
- of te zorgen voor logies in een hotel in afwachting van de herstelling voor een maximale duur van 2 nachten voor een bedrag van maximaal 200,00 EUR per nacht voor alle bewoners samen.

- 2.2.8. Indien uw *woning* een defecte waterverwarmingsinstallatie heeft (zie III.A.1.3.4) en een voorlopige herstelling niet mogelijk is binnen 24 uur:

- te zorgen voor logies in een hotel in afwachting van de herstelling voor een maximale duur van 2 nachten voor een bedrag van 200,00 EUR per nacht voor alle bewoners samen.

Voor deze *waarborg* beperkt *Safe Home* zich tot 1 interventie per verzekeringsperiode.



### 3. Zoeken van een hersteller of vakman voor klusjes en diensten

#### 3.1. Inleiding

*Safe Home* verleent bijstand in het kader van kleine diensten of werkzaamheden als u geen gekwalificeerde hersteller of vakman vindt die u kan helpen.

Op uw aanvraag kan *Safe Home* u snel in contact brengen met een gekwalificeerde hersteller die contact met u zal opnemen om vooraf een bestek op te maken.

Alle kosten verbonden aan de tussenkomst van de hersteller worden rechtstreeks met hem geregeld en blijven ten laste van de *verzekeringnemer* of de *begunstigde*.

#### 3.2. Klusjes en diensten

Ter illustratie hieronder enkele voorbeelden van klusjes en diensten waarvoor u met *Safe Home* contact kunt opnemen:

##### 3.2.1. Binnenhuisinrichting:

- vervanging van een moeilijk te bereiken lamp
- vervanging van een lekkende dichting aan een kraan
- verzagen van een omgevallen boom in uw tuin
- nieuwe gordijnen plaatsen
- behangpapier verwijderen uit de hall
- meubelen verplaatsen
- monteren van meubelen in zelfbouwpakket
- en heel wat andere kleine dagelijkse werkzaamheden

##### 3.2.2. Bewakingsdiensten:

- bewaking van uw huisdier (hond en kat)
- bewaking van uw *woning* tijdens familiegebeurtenissen zoals een huwelijk, doopsel, verjaardagsfeest op een andere locatie
- bewaking van uw *woning* tijdens uw afwezigheid in de vakantie

### 4. Informatie en advies

#### 4.1. Inleiding

Dit luik definieert de dienstverlening in termen van informatie en advies waarop u aanspraak kunt maken in het kader van deze polis. De informatiedienst is bereikbaar van maandag tot zaterdag van 09.00 tot 20.00 uur.

*Safe Home* bezorgt u de informatie en het advies uitsluitend telefonisch en geeft geen informatie via fax, post of e-mail, met uitzondering van de brieven of formulieren zoals beschreven in III.A.4.2.4 hieronder.

Juridische informatie waarvoor een advocaat geraadpleegd moet worden, is niet inbegrepen.

Het is mogelijk dat de informatie niet onmiddellijk kan worden gegeven.

Noch wij noch *Safe Home* kunnen verantwoordelijk gesteld worden voor de manier waarop de *begunstigden* de verstrekte informatie gebruiken.

#### 4.2. Verstrekken van informatie

Op uw verzoek kan *Safe Home* u:

- 4.2.1. in contact brengen met een expert in geobiologie, bio-energie, bio-elektronica en bioarchitectuur om u te helpen de zwakke punten van uw *woning* te identificeren evenals eventuele gevolgen voor de gezondheid van de bewoners. De kosten voor de interventie van deze experts blijven te uwen laste.
- 4.2.2. in contact brengen met een tuinexpert om u te helpen de gezondheid van uw planten en bomen te bepalen. De kosten voor de interventie van deze expert blijven te uwen laste.
- 4.2.3. juridische basisinformatie en raad verschaffen in verband met administratieve procedures aangaande:
  - incidenten in en met betrekking tot uw *woning*;
  - verhuizen/het betrekken van een nieuwe *woning*.
- 4.2.4. standaardbrieven en formulieren ter beschikking stellen in verband met de procedures die hierboven in III.A.4.2.3 beschreven zijn.

## B. Safe Home Fire & Water

De *verzekeringnemer* heeft de basisverzekeringen Brand en andere verzekeringen en Waterschade en schade door stookolie in de Woning Select.

Hij heeft ook 2 rookmelders, een waterdetector en een hub geplaatst in zijn *woning* die wij hem bezorgden.

Deze detectoren en de hub blijven onze eigendom.

Voor deze rookmelders, waterdetector en hub gelden de bepalingen van hoofdstuk VI. Specifieke afspraken m.b.t. de rookmelders, waterdetector en de hub.

Heeft de *verzekeringnemer* de waarborg Safe Home Fire & Water niet meer, dan hebben wij het recht om deze rookmelders, waterdetector en de hub terug te eisen of kunnen wij deze overdragen aan een andere partij.

Plaatst de *verzekeringnemer* er meer, dan blijven de bijkomende detectoren zijn eigendom.

De begrippen die in dit hoofdstuk *cursief* staan hebben dezelfde betekenis als de begrippen vermeld in Hoofdstuk 2. Begrippen van de polis Woning Select.

### Hebt u schade door brand, rook, of schade door water?

1. U hebt de waarborg Safe Home Fire & Water, dan krijgt u de voordelen vermeld in hoofdstuk III. A. Safe Home Assistance.
2. Hebt u schade aan het verzekerde *gebouw* of de verzekerde *inboedel* door *brand*, rook of schade door water die verzekerd is in de Woning Select? En staat er in de Bijzondere Voorwaarden dat u de waarborg Safe Home Fire & Water hebt? En is het begin van deze gebeurtenis vastgesteld door de rookmelders of de waterdetectoren die verbonden zijn met de meldkamer?  
En werd u hiervan via uw smartphone verwittigd, dan krijgt u extra voordelen.  
Hieronder leest u wat wij meer verzekeren met de waarborg Safe Home Fire & Water.

#### Engels eigen risico

U hebt een Engels eigen risico. Hiermee bedoelen wij het volgende:

- Hebt u schade door *brand*, rook of water en is het bedrag van de schade meer dan 123,95 EUR exclusief BTW? Dan betalen wij dat hele bedrag.
- Hebt u schade en is het bedrag van de schade 123,95 EUR exclusief BTW of lager? Dan betalen wij niet voor de schade.

**Let op!** Het bedrag 123,95 EUR verandert met de *CPI-index*.

- Wij vermenigvuldigen 123,95 met de *CPI-index* (basis 1981) die geldt in de maand vóór het *schadegeval*.
- Het getal dat u krijgt, delen wij door 119,64.

**Let op!** U hebt geen Engels eigen risico wanneer u een eigen risico hebt dat door ons is opgelegd.

#### Medische kosten en begrafeniskosten

In deze verzekering bedoelen wij met 'u' de *verzekeringnemer* en de personen die bij hem inwonen.

Bent u gekwetst door een gebeurtenis die zich voordoet op het verzekerde adres en die verzekerd is in de Woning Select in de basisverzekeringen Brand en andere verzekeringen en Waterschade en schade door stookolie? Dan betalen wij de medische kosten, zoals de kosten van de dokter, de apotheek, de ambulance en de verpleging. Wij betalen alleen de kosten die u maakt binnen een jaar na de gebeurtenis.

Overlijdt u door een gebeurtenis die zich voordoet op het verzekerde adres en die verzekerd is in de Woning Select in de basisverzekeringen Brand en andere verzekeringen en Waterschade en schade door stookolie? Dan betalen wij de begrafeniskosten aan de persoon die deze kosten heeft gemaakt. Wij betalen alleen als u overlijdt binnen het jaar na de gebeurtenis.

Per gebeurtenis betalen wij voor alle gekwetsten en overledenen samen maximaal 25.000,00 EUR.

Dit bedrag verandert niet met de index.

Dit bedrag komt wel bovenop het bedrag dat reeds voorzien is voor de medische kosten en begrafeniskosten in de Woning Select.

**Let op!** Het bedrag dat u van het ziekenfonds kunt krijgen, trekken wij af van het bedrag dat wij betalen.

### Hebt u hulp nodig bij deze schade?

In deze Algemene Voorwaarden staat wanneer wij hulp verlenen. En wat wij dan doen. Maar ook wanneer wij geen hulp verlenen. Lees daarom het hoofdstuk III. De waarborgen van de Algemene Voorwaarden Safe Home goed.

Lees ook hoofdstuk 18. Service Baloise Assistance van de Algemene Voorwaarden Woning Select.

Hebt u hulp nodig? Dan kunt u contact opnemen met *Safe Home*.

Bel of e-mail *Safe Home*. Doe dit onmiddellijk of zo snel mogelijk. *Safe Home* helpt u of zorgt ervoor dat u hulp krijgt.  
Telefoon: +32 3 870 95 70.  
E-mail: [assistance@baloise.be](mailto:assistance@baloise.be)  
De diensten zijn 24 uur per dag, 7 dagen op 7 bereikbaar.

Gebruikt u *Safe Home* of Baloise Assistance? Dan krijgt u geen personeel van Baloise Insurance aan de lijn. Dat is omdat Europ Assistance Belgium nv de hulpverlening verzorgt in België voor Baloise Insurance.  
Lees ook aandachtig de Algemene Voorwaarden Woning Select.  
Hebt u vragen? Neem dan contact op met uw bemiddelaar.

### C. Safe Home Complete

De *verzekeringnemer* heeft de keuzeverzekering Diefstal en vandalisme in de Woning Select. De *verzekeringnemer* heeft een alarmsysteem dat erkend is door Baloise Insurance? Wij bedoelen hiermee een alarmsysteem dat de volgende kenmerken heeft:

- de aanwezigheid van magneetcontacten op de belangrijkste deuren en ramen;
- het alarmsysteem is gekoppeld aan een meldkamer. De meldkamer is EN50518 én ISO 9001 erkend;
- het alarmsysteem bevat minstens 1 binnensirene;
- het alarmsysteem kan bediend worden d.m.v. een applicatie van de smartphone van de verzekerde;
- wanneer een alarmsignaal afgaat, zorgt het alarmsysteem voor beeldverificatie door een foto;
- wanneer een alarmsignaal afgaat, zorgt het alarmsysteem voor vocale verificatie door een voicebox. Dit is een hoogtechnologische speaker die de alarmoperator kan gebruiken om bij een alarmmelding rechtstreeks in de woning te spreken én te luisteren.

De begrippen die in dit hoofdstuk *cursief* staan hebben dezelfde betekenis als de begrippen vermeld in Hoofdstuk 2. Begrippen van de Woning Select.

#### Hebt u schade door diefstal of vandalisme?

1. Hebt u de waarborg Safe Home Complete, dan krijgt u de voordelen vermeld in de hoofdstukken III.A. Safe Home Assistance en III.B. Safe Home Fire & Water. De andere bepalingen in deze hoofdstukken gelden eveneens voor de waarborg Safe Home Complete.
2. Hebt u schade door diefstal en vandalisme die verzekerd is in de Woning Select? En hebt u een alarmsysteem dat erkend is door Baloise Insurance?  
En u werd van deze inbraak of daad van vandalisme via uw smartphone of via de meldkamer verwittigd? Dan krijgt u extra voordelen.  
Hieronder leest u wat wij meer verzekeren met de Safe Home Complete.

#### Engels eigen risico

U hebt een Engels eigen risico. Hiermee bedoelen wij het volgende:

- Hebt u schade door diefstal of vandalisme en is het bedrag van de schade meer dan 123,95 EUR exclusief BTW? Dan betalen wij dat hele bedrag.
- Hebt u schade en is het bedrag van de schade 123,95 EUR exclusief BTW of lager? Dan betalen wij niet voor de schade.

**Let op!** Het bedrag 123,95 EUR verandert met de *CPI-index*.

- Wij vermenigvuldigen 123,95 met de *CPI-index* (basis 1981) die geldt in de maand vóór het *schadegeval*.
- Het getal dat u krijgt, delen wij door 119,64.

**Let op!** U hebt geen Engels eigen risico wanneer u een eigen risico hebt dat door ons is opgelegd.

#### Medische kosten en begrafeniskosten

In deze verzekering bedoelen wij met 'u' de *verzekeringnemer* en de personen die bij hem inwonen.

Bent u gekwetst door een gebeurtenis die zich voordoet op het verzekerde adres en die verzekerd is in de Woning Select in de keuzeverzekering Diefstal en vandalisme? Dan betalen wij de medische kosten, zoals de kosten van de dokter, de apotheek, de ambulance en de verpleging. Wij betalen alleen de kosten die u maakt binnen een jaar na de gebeurtenis. Overlijdt u door een gebeurtenis die zich voordoet op het verzekerde adres die verzekerd is in de Woning Select in de keuzeverzekering Diefstal en vandalisme? Dan betalen wij de begrafeniskosten aan de persoon die deze kosten heeft gemaakt. Wij betalen alleen als u overlijdt binnen het jaar na de gebeurtenis.

Per gebeurtenis betalen wij voor alle gekwetsten en overledenen samen maximaal 25.000,00 EUR.

Dit bedrag verandert niet met de index.

Dit bedrag komt wel bovenop het bedrag dat reeds voorzien is voor de medische kosten en begrafeniskosten in de Woning Select.

**Let op!** Het bedrag dat u van het ziekenfonds kunt krijgen, trekken wij af van het bedrag dat wij betalen.

3. In welke situatie betalen wij ook?

Hebt u schade verzekerd in de keuzeverzekering Diefstal en vandalisme in de Woning Select? En hebt u een alarmsysteem dat erkend is door Baloise Insurance? Dan betalen wij ook in de volgende situatie.

In de Bijzondere Voorwaarden van uw Woning Select leest u dat u ervoor moet zorgen dat het alarmsysteem aanstaat als u niet op het verzekerde adres bent.

Hebt u een alarmsysteem dat erkend is door Baloise Insurance? Dan blijft u de keuzeverzekering Diefstal en vandalisme genieten indien u kunt aantonen dat het niet-aanzetten van het alarmsysteem:

- ongebruikelijk is

of;

- te wijten is aan een uitzonderlijke situatie.

U kunt dit voordeel maar één keer genieten tijdens de duur van uw verzekering Woning Select.

**Hebt u hulp nodig bij deze schade?**

In deze Algemene Voorwaarden staat wanneer wij hulp verlenen. En wat wij dan doen. Maar ook wanneer wij geen hulp verlenen. Lees daarom het hoofdstuk III. De waarborgen van de Algemene Voorwaarden Safe Home goed.

Lees ook hoofdstuk 18. Service Baloise Assistance van de Algemene Voorwaarden Woning Select.

Hebt u hulp nodig? Dan kunt u contact opnemen met Safe Home.

Bel of e-mail Safe Home. Doe dit onmiddellijk of zo snel mogelijk. Safe Home helpt u of zorgt ervoor dat u hulp krijgt.

Telefoon: +32 3 870 95 70.

E-mail: [assistance@baloise.be](mailto:assistance@baloise.be)

De diensten zijn 24 uur per dag, 7 dagen op 7 bereikbaar.

Gebruikt u Safe Home of Baloise Assistance? Dan krijgt u geen personeel van Baloise Insurance aan de lijn. Dat is omdat Europ Assistance Belgium nv de hulpverlening verzorgt in België voor Baloise Insurance.

Lees ook aandachtig de Algemene Voorwaarden Woning Select.

Hebt u vragen? Neem dan contact op met uw bemiddelaar.

## IV. De waarborgbeperkingen

*Safe Home* is niet gewaarborgd voor:

- risico's gelegen buiten België;
- de kosten voor de *dienstverlener* indien de *woning* van de *begunstigde* of *verzekerde* niet toegankelijk is op het afgesproken tijdstip. *Safe Home* zal deze kosten doorrekenen aan de *verzekeringnemer*;
- kosten ten gevolge van gebruikelijke slijtage of veroudering. Ter indicatie, de levensduur van een installatie is 15 jaar voor een verwarmingsketel, 35 jaar voor een elektrische uitrusting en 40 jaar voor loodgieterswerk;
- gebeurtenissen die met opzet zijn veroorzaakt door de *verzekeringnemer* of een *begunstigde*;
- de kosten die voortvloeien uit een duidelijk gebrek aan onderhoud van de *woning* en de vaste installaties;
- de kosten aan vaste installaties die niet aan de wettelijke verplichtingen voldoen;
- de kosten voor gebeurtenissen die reeds gekend zijn bij de onderschrijving van de polis;
- de kosten voor gebeurtenissen die het gevolg zijn van oorlog, terroristische daden, opstanden, stakingen of enige andere gebeurtenis die gevaar met zich brengt;
- de kosten voor gebeurtenissen die veroorzaakt zijn door storm, aardbevingen, vulkaanuitbarstingen, vloedgolven, *natuurrampen*;
- de kosten voor gebeurtenissen die het gevolg zijn van radioactieve straling of kernenergie;
- de kosten die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg zijn van *vervuiling*;
- de onderbreking of afsluiting van de gasvoorziening, de elektriciteitsvoorziening of de watervoorziening vóór de meter van de *woning*;
- de kosten verbonden aan een gebrek aan stookolie of een lege gasfles;
- de kosten aan de gemeenschappelijke delen van gebouwen die bestaan uit meerdere woningen, voor alle *waarborgen* vermeld in de hoofdstukken III.A.1 en III.A.3 en de waarborg in hoofdstuk III.A.2.2.4;
- de kosten aan de gemeenschappelijke vaste installaties in gebouwen die bestaan uit meerdere woningen voor alle *waarborgen* vermeld in de hoofdstukken III.A.1 en III.A.3;
- de kosten voor definitieve herstellingen;
- de schade die rechtstreeks of onrechtstreeks is veroorzaakt door een functiestoornis of een defect in een elektronisch circuit, een geïntegreerde schakeling, een microchip, microprocessor, hardware, software, computer, telecommunicatietoestel of vergelijkbare systemen;
- kosten verbonden aan zonnepanelen, waterverzachters, douche-installaties en kranen (met uitzondering van de diensten voorzien in hoofdstuk III.A.3.2.1);
- prestaties in lokalen die bestemd zijn voor commerciële activiteiten;
- prestaties in verband met alarmsystemen, domotica-installaties en alle elektronische installaties, elektrische luiken, bewakingscamera's;
- de delen die niet grenzen aan het hoofdgebouw van de *woning*, met uitzondering van de *garage* voor de diensten vermeld in hoofdstuk III.A.2.2.5 evenals elke prestatie die niet expliciet en formeel vermeld is in onderhavige polis.

## V. Schaderegeling en vergoedingen

### 1. Oproepmodaliteiten

Bij *schadegeval*, en opdat de *waarborgen* van onderhavige polis in werking zouden treden, is het absoluut noodzakelijk met *Safe Home* voorafgaandelijk contact op te nemen zodat een akkoord gegeven kan worden in verband met de tussenkomst van betrokken *dienstverlener*. Desgevallend zult u een nummer krijgen van het schadedossier dat de tenlasteneming van het dossier zal staven.

U kunt *Safe Home* 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 bereiken via:

- telefoon: +32 3 870 95 70
- fax: +32 2 533 77 75
- e-mail: [assistance@baloise.be](mailto:assistance@baloise.be)

De informatiedienst is elke dag bereikbaar, met uitzondering van zon- en feestdagen, van 09.00 tot 20.00 uur op het nummer +32 3 870 95 70

*Safe Home* betaalt u de kosten terug die u gemaakt hebt om haar te bereiken (eerste oproep en alle oproepen waarom *Safe Home* u expliciet verzoekt) voor zover uw eerste oproep recht geeft op een prestatie die gedekt is door een van de *waarborgen* van de polis.

De kosten voor het contact met de diensten worden niet terugbetaald voor de prestatie Zoeken van een hersteller of vakman voor klusjes en diensten of voor Informatie en advies (zie hoofdstukken III.A.3 en III.A.4).

### 2. Toepassingsmodaliteiten

#### Verplichtingen van de begunstigde

De *begunstigde* verbindt zich ertoe:

- *Safe Home* zo snel mogelijk te bellen of met *Safe Home* zo snel mogelijk contact te laten opnemen, behalve in geval van overmacht, om deze toe te laten de gevraagde bijstand zo optimaal mogelijk te organiseren en om u de toestemming te verlenen de gewaarborgde uitgaven te doen;
- *Safe Home* alle elementen of wijzigingen met betrekking tot de onderschreven polis te bezorgen;
- zich te conformeren aan de oplossingen die de *bijstandsverlener* aanbeveelt;
- de verbintenissen die specifiek zijn verbonden aan de gevraagde bijstand en die in onderhavige polis worden vermeld, te respecteren;
- een correct antwoord te geven op de vragen van *Safe Home* in verband met de *verzekerde gebeurtenissen* die zich hebben voorgedaan;
- *Safe Home* gedetailleerde informatie te bezorgen aangaande eventuele andere verzekeringen die hetzelfde risico dekken als het risico gedekt door onderhavige polis;
- *Safe Home* de originele facturen of kasstukken te bezorgen van de gewaarborgde uitgaven;
- *Safe Home* de vervoerbewijzen te bezorgen die niet werden gebruikt in het geval dat *Safe Home* heeft ingestaan voor de repatriëring.

Indien de *begunstigde* een van de hoger genoemde verplichtingen niet nakomt, kan *Safe Home*:

- de contractuele prestatie verminderen of de uitgaven teruggeisen, ten bedrage van het door *Safe Home* geleden nadeel;
- de contractuele prestatie weigeren, en de totaliteit van de uitgaven teruggeisen, indien de *begunstigde* in gebreke bleef met frauduleuze intenties.

#### Bijstandsverlening

De bijstandsverlening kan de *begunstigde* in geen geval een bron van financieel voordeel opleveren, maar is bedoeld om deze te helpen binnen de limieten van onderhavige polis.

#### Transport

De gewaarborgde vervoerbewijzen zijn eersteklastreinbiljetten, en lowcost- of economyclassvliegtuigbiljetten. Als de af te leggen afstand minder dan 1.000 km bedraagt, worden eersteklastreinbiljetten bezorgd.

#### Hotelkosten

De gewaarborgde hotelkosten zijn beperkt tot de kost voor de kamer en sluiten alle andere kosten uit. Restaurant- of cateringkosten zijn expliciet uitgesloten.

### Terbeschikkingstelling van een vervangwagen/bedrijfswagen

De vervangwagen zal van dezelfde categorie zijn als het *voertuig* van de *begunstigde*, maar maximaal van categorie B, volgens beschikbaarheid. Het merk, type of model worden door *Safe Home* bepaald.

De vervangwagen wordt ter beschikking gesteld gedurende de *immobilisatie* van het verzekerde *voertuig*, voor een maximum-aantal dagen zoals gestipuleerd in onderhavige polis en is gedekt door een verzekering voor materiële schade met een eigen risico dat te uwen laste is. Vraag hierover meer informatie bij de autoverhuurder.

De vervangwagen of bedrijfswagen is gegarandeerd binnen de limieten van lokale beschikbaarheid en openingstijden van de verhuurbedrijven. U verbindt zich ertoe de algemene voorwaarden van de verhuurder na te leven (waarborgsom, leeftijds-limiet enz.).

Elk gebruik van het *voertuig* dat de *waarborgen* van deze polis overschrijdt, de opgelopen geldboetes, brandstofkosten, tolgelden, de prijs voor verzekeringen en het eigen risico in geval van een ongeluk waarvoor u verantwoordelijk wordt gesteld blijven te uwen laste.

Als u zelf instaat voor het ophalen en terugbrengen van de vervangwagen of bedrijfswagen, betaalt *Safe Home* u de verplaatsingskosten hiervoor terug.

### Terugbetaling van kosten

Als *Safe Home* u toestemming geeft om de gewaarborgde prestaties te organiseren of de kosten ervan voor te schieten, zult u voor deze kosten vergoed worden binnen de limieten van wat *Safe Home* zou hebben goedgekeurd indien het zelf voor deze dienst had ingestaan.

Deze terugbetalingen gebeuren op basis van originele facturen of kasstukken.

### Vrijwaringsclausule

De *bijstandsverlener* kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet-uitvoeren van de hulpverlening of voor tekortkomingen of vertragingen bij het uitvoeren ervan, in geval van omstandigheden onafhankelijk van zijn wil naar aanleiding van overmacht zoals oorlog, staking en oproer, burgeroorlog, revolutie, opstand, inbeslagname of dwangbevel van en door de openbare macht, splijtstofreacties, radioactiviteit en *natuurrampen*. Hij behoudt zich het recht voor om de gewaarborgde bijstand te weigeren of onmiddellijk stop te zetten, in geval van misbruik of bedrog van de *verzekerden* of andere aanspraakmakende *begunstigden*.

### Wettelijke beperkingen

Voor de toepassing van de *waarborgen* aanvaardt u de bepalingen en beperkingen die voortvloeien uit de verplichting om de Belgische administratieve en gezondheidswetten en reglementeringen na te leven.

## VI. Specifieke afspraken m.b.t. de rookmelders, de waterdetector en de hub

### 1. Begripsomschrijvingen

De begrippen die hier uitgelegd worden hebben steeds de volgende betekenis en worden *cursief* afgedrukt:

#### Alarmdienst

De werking van de rookmelders, de waterdetector en de hub.

#### Alarmsysteem

De rookmelders, de waterdetector en de hub met de daarbij horende software en de SIM-kaart die door onze *leverancier* aan de verzekeringnemer geleverd worden op grond van de waarborg Safe Home Fire & Water.

#### Leverancier

De onderneming die voor ons en voor onze rekening de rookmelders, de waterdetector en de hub plaatst.

### 2. Algemeen

Deze specifieke afspraken zijn van toepassing op elke waarborg Safe Home Fire & Water die tussen de *verzekeringnemer* en ons gesloten wordt.

Onze *leverancier* zal de rookmelders, de waterdetector en de hub leveren zoals hier beschreven wordt.

Wij en onze *leverancier* hebben het recht de *alarmdienst* te wijzigen of stop te zetten voor objectief gemotiveerde redenen zoals technische of reglementaire wijzigingen waardoor de voortzetting van de uitvoering van de *alarmdienst* onmogelijk of aanzienlijk duurder wordt.

Deze specifieke afspraken worden van kracht op het ogenblik dat onze *leverancier* het *alarmsysteem* (of een gedeelte ervan) in gebruik geeft, dit monteert en/of installeert.

### 3. Alarmsysteem

- 3.1. Het *alarmsysteem* dat wordt geplaatst door onze *leverancier*, wordt tijdens de duur van de waarborg Home Safe Fire & Water ter beschikking gesteld van u maar blijft steeds onze eigendom. Wij hebben het recht om het *alarmsysteem* (of sommige elementen daarvan) te vervangen.
- 3.2. Onze *leverancier* zorgt voor de montage en de installatie en, indien dit zo overeengekomen is met ons, voor de verplaatsing van het *alarmsysteem*.
- 3.3. De datum en het uur van de installatie van het *alarmsysteem* worden met u overeengekomen. De installatie moet binnen drie maanden na de ondertekening van de polis gebeuren op voorwaarde dat u uw verplichtingen tegenover ons bent nagekomen.
- 3.4. U garandeert dat de installateur op de overeengekomen datum toegang tot de *woning* zal verkrijgen. Nuttelose verplaatsingen zullen aan u gefactureerd worden tegen het geldende uurtarief.
- 3.5. U moet beschikken over een muurstopcontact van 230 V voor de voeding van het *alarmsysteem*. De afstand tussen het muurstopcontact en de alarmcentrale mag niet meer dan 5 meter bedragen. Er zal geen enkel element op meer dan drie meter hoogte geïnstalleerd worden.
- 3.6. De oplevering wordt bekrachtigd door de ondertekening van de opleveringsbon. Zo keurt u de installatie goed.
- 3.7. Onze *leverancier* heeft het recht om het geheel of een gedeelte van de werken door derden te laten uitvoeren.
- 3.8. Onze *leverancier* zal zich inspannen om eventuele technische werken uit te voeren op het ogenblik dat met u overeengekomen werd. Deze werken worden in principe tijdens de kantooruren uitgevoerd. Indien de werken op uw vraag buiten de kantooruren uitgevoerd worden, kan onze *leverancier* bijkomende kosten factureren. Nuttelose verplaatsingen zullen aan u gefactureerd worden tegen het geldende uurtarief.
- 3.9. Eventuele gebreken aan het *alarmsysteem* moeten door u binnen twee weken na de installatie aan de *leverancier* gemeld worden.
- 3.10. U zult het *alarmsysteem* met zorg en als een goede huisvader gebruiken waarbij u de instructies naleeft die door onze *leverancier* gegeven worden. Om dit te doen, zult u geen handelingen uitvoeren of doen uitvoeren die ingaan tegen de goede werking van het *alarmsysteem* met het oog op de uitvoering van de *alarmdienst* of die in de brede zin van het woord overlast zouden veroorzaken of op gelijk welke manier onze *leverancier* en/of een derde en/of de openbare diensten zouden hinderen of op een ongeoorloofde manier handelen door dit te doen.
- 3.11. U mag het *alarmsysteem* niet (doen) verplaatsen en/of er wijzigingen aan aanbrengen.



#### 4. Garantie

U geniet een omniumwaarborg op het *alarmsysteem* voor de duur van de waarborg Safe Home Fire & Water. Indien er een defect wordt vastgesteld in (een van de elementen van) het *alarmsysteem* zal onze *leverancier* op zijn kosten de herstelling of de vervanging van het *alarmsysteem* (of van het betrokken element) op zich nemen. De garantie die in dit artikel beoogd wordt, geldt niet in het geval dat het vastgestelde defect te wijten is aan een fout, een gebrek, een verkeerd gebruik of nalatigheid vanwege u.

#### 5. Uw verplichtingen

- 5.1. U werkt te goeder trouw mee aan de uitvoering van de waarborg Safe Home Fire & Water en de werking van het *alarmsysteem*. U zult onder andere de gegevens leveren die noodzakelijk zijn voor onze *leverancier* of voor derden die voor onze *leverancier* tussenkomen en zult toegang verlenen aan de werknemers van onze *leverancier* of aan de derden die voor onze *leverancier* tussenkomen, tot de ruimtes in de woning waarin onze *leverancier* activiteiten moet uitvoeren met het oog op de levering van de rookmelders, de waterdetector en de hub.
- 5.2. Omdat uw internetverbinding gebruikt wordt voor de *alarmdienst*, verzekert u dat uw internetverbinding voor de *alarmdienst* beschikbaar is. U moet de technische en administratieve voorwaarden naleven die door de telecomoperatoren worden opgelegd. U moet onze *leverancier* onmiddellijk en schriftelijk inlichten over elke situatie die de goede werking van de transmissie zou kunnen hinderen (verandering van telecomleverancier, herstelling, wijziging, enz.). De bijkomende kosten voor de internetverbinding zijn ten laste van u. U moet over een werkende internetverbinding beschikken om toegang te hebben tot de klantenzone, de mobiele applicatie en de *alarmdienst*.
- 5.3. U geeft onze *leverancier* de toelating om de werking van de installatie van op afstand (via up/downloading) te controleren en indien noodzakelijk de aanpassingen te doen om de kwaliteit van de prestaties te garanderen zonder dat dit uw verplichtingen wijzigt.
- 5.4. Alle kosten die veroorzaakt worden door het niet-naleven van deze verplichtingen zullen aan u gefactureerd worden.

#### 6. Toegang tot de mobiele applicaties

Om toegang te hebben tot de klantenzone en tot de mobiele applicaties zal onze *leverancier* u een gebruikersnaam en een uniek wachtwoord bezorgen. U moet de noodzakelijke maatregelen nemen om uw toegangsgegevens te beveiligen en geheim te houden.

Onze *leverancier* is verantwoordelijk voor de verzending van de berichten volgens de instructies die u gaf.

#### 7. Verwerking van persoonsgegevens

Wij geven uw persoonlijke gegevens door aan onze *leverancier* om hem toe te laten het *alarmsysteem* te installeren, de werking ervan op te volgen en te garanderen.

Onze *leverancier* verzekert de beveiliging van de persoonlijke gegevens en van het privéleven van u, volgens de bepalingen van de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van de persoonsgegevens.

Uw persoonsgegevens worden gebruikt voor de uitvoering en de opvolging van de waarborg Safe Home Fire & Water en de *alarmdienst*, de goede bedrijfsvoering van onze *leverancier* en om u te informeren over ontwikkelingen die voor u interessant zijn en betrekking hebben op onze *leverancier* en bepaalde ermee verbonden activiteiten. U geeft onze *leverancier* de toelating om uw persoonlijke gegevens over te maken aan elke vennootschap die deel uitmaakt van dezelfde groep als onze *leverancier* alsook aan andere derden waarop onze *leverancier* een beroep doet voor de uitvoering van de *alarmdienst*.

Overeenkomstig de Wet van 8 december 1992 beschikt u over een toegangsrecht tot uw persoonsgegevens en over een verbeterrecht indien deze niet correct zijn en, indien nodig, kunt u deze zelfs laten verwijderen.

U hebt trouwens het recht om u te verzetten tegen de verwerking van uw persoonsgegevens voor directmarketingdoeleinden. Daartoe volstaat het een eenvoudige vraag tot onze *leverancier* te richten per brief of per mail.

#### 8. Vertrouwelijkheid

Zowel u als wij, maar ook onze *leverancier* en derden die voor hem werken zijn onderworpen aan een vertrouwelijkheidsverplichting tegenover derden voor alle gegevens van vertrouwelijke aard van gelijk welke vorm, die ze van iemand anders in het kader van de *alarmdienst* verkregen heeft.

## 9. Aansprakelijkheid van ons en van onze leverancier

- 9.1. Onverminderd de aansprakelijkheidsuitsluitingen die het gevolg zijn van dit artikel, zijn wij en onze *leverancier* enkel aansprakelijk voor de schade die het rechtstreekse gevolg is van een fout die aan ons of aan hem toegeschreven wordt voor de volgende bedragen:
- Schade die te maken heeft met overlijden en/of lichamelijke schade voor een bedrag van 500.000,00 EUR per gebeurtenis;
  - Schade die te maken heeft met de aantasting van uw goederen, met inbegrip van de diefstal of het verlies van het *alarmsysteem* voor 25.000,00 EUR per gebeurtenis.
- 9.2. U moet, op straffe van verval, elk bezwaar laten gelden en de schade bedoeld in artikel 9.1 zo snel mogelijk aan ons en onze *leverancier* meedelen en ten laatste binnen 4 weken na het optreden ervan met een aangetekende brief en op een gemotiveerde manier (met de vermelding en de kopie van een proces-verbaal en een attest van aangifte van het verzekeringsdossier).
- 9.3. Wij en onze *leverancier* zijn enkel aansprakelijk voor de rechtstreekse schade, met uitzondering van winst en verlies, productieverlies, verlies van handel, klanten, marktaandeel, 'goodwill' of zuiver financiële verliezen die veroorzaakt werden door een fout van ons, van onze *leverancier* of van hen die in hun en onze naam handelen. Uw recht op schadevergoeding is in elk geval beperkt tot het bedrag van 125.000,00 EUR per gebeurtenis overeenkomstig de verzekering die door onze *leverancier* afgesloten werd.
- 9.4. Wij en onze *leverancier* kunnen in geen geval aansprakelijk worden gehouden voor fouten die begaan worden door de *leveranciers* van (mobiele) (gegevens)telecommunicatiediensten of door derden die voor onze *leverancier* zijn tussengekomen, zoals de politie, de brandweer of een bewakingsdienst waarop onze *leverancier* een beroep doet om de *alarmdienst* uit te voeren.
- 9.5. Wij en onze *leverancier* kunnen niet aansprakelijk gehouden worden voor het misbruik of het onrechtmatige gebruik van het *alarmsysteem* door u.
- 9.6. De aansprakelijkheidsuitsluitingen en -beperkingen in deze specifieke afspraken doen geen afbreuk aan de rechten die eenieder kan doen gelden op grond van de Wet van 25 februari 1991 betreffende de aansprakelijkheid van de fabrikant voor producten met gebreken. De aansprakelijkheidsuitsluitingen en -beperkingen in deze specifieke afspraken zijn niet van toepassing in het geval schade is veroorzaakt door fraude, bedrog of opzettelijke fout van onze *leverancier*.

## 10. Uw aansprakelijkheid

- 10.1. Na de oplevering van het *alarmsysteem* bent u verantwoordelijk voor de schade die veroorzaakt wordt door een fout die aan u te wijten is in het kader van deze specifieke afspraken met inbegrip van:
- de boetes die door de politie of de brandweer aan onze *leverancier* worden opgelegd;
  - de (bijkomende) kosten die door de bewakingsdienst bij onze *leverancier* aangerekend worden;
  - nutteloze opsporingskosten en/of voorrijkosten;
  - andere schade die veroorzaakt wordt door een vals alarm dat te wijten is aan een handeling of een nalatigheid van u.
- 10.2. U draagt de herstellings- of vervangingskosten van (delen van) het *alarmsysteem*, de eventuele opsporings- en voorrijkosten inbegrepen, die veroorzaakt worden door:
- herstellingen, wijzigingen of uitbreidingen aan het *alarmsysteem* die uitgevoerd zijn door andere personen dan onze *leverancier* zonder zijn schriftelijk akkoord;
  - een onvoorzichtig en/of ondeskundig gebruik of hantering en/of een gebrekkig en/of ondeskundig onderhoud van het *alarmsysteem*;
  - defecten die te wijten zijn aan omgevingsomstandigheden die na de oplevering gewijzigd zijn.
- 10.3. U vergoedt ons of onze *leverancier* voor vorderingen tot schadevergoeding voor schade van derden die zij lijden of geleden hebben door het gebruik door of wegens u van de *alarmdienst*.  
U bent verantwoordelijk voor het nemen, naar eigen goeddunken, van voldoende preventieve maatregelen tegen inbraak, brand en andere schade.

## 11. Verhuizing

U bent niet gemachtigd om uw rechten en verplichtingen die uit de *alarmdienst* voortvloeien aan een derde over te dragen. Indien u verhuist naar een andere woning, moet u dit minimaal vier weken van tevoren telefonisch dan wel elektronisch aan ons en onze *leverancier* melden. Wij beslissen wat er moet gebeuren met de rookmelders, de waterdetector en de hub en melden u dit.

## VII. Administratieve bepalingen

De Algemene Voorwaarden Administratieve Bepalingen zijn van toepassing op de polis Safe Home. Onderstaande administratieve bepalingen zijn aanvullend op de Algemene Voorwaarden Administratieve Bepalingen.

### Onderschrijven van verschillende verzekeringen bij de verzekeraar

Wanneer de *verzekeringnemer* verschillende verzekeringopolissen afsluit voor dezelfde risico's, zijn de voorwaarden van de polis met de hoogste *waarborgen* van toepassing. In geval van schade kan het bedrag van de *waarborg* nooit hoger zijn dan het gegarandeerde maximum van de polis met de hoogste *waarborgen*, ongeacht het aantal polissen dat de *verzekeringnemer* heeft afgesloten voor dezelfde risico's.

U kunt de gecumuleerde gewaarborgde bedragen wel genieten in het geval vermeld onder III.A.2.1 van deze polis.

### Subrogatie

*Safe Home* treedt in de rechten en handelingen van de *verzekeringnemer* en de *begunstigden* tegen verantwoordelijke derden tot een bedrag ten belope van de uitgekeerde schadeloosstelling, conform artikel 95 van de Wet betreffende de verzekeringen van 4 april 2014. Indien de *verzekeringnemer* of de *begunstigde* de *bijstandsverlener* belet bezwaar aan te tekenen tegen de verantwoordelijke derden dan kan deze van de *verzekeringnemer* of van de *begunstigde* de terugbetaling eisen van de uitgekeerde vergoeding naar gelang het geleden nadeel.

### Instemmingsclausule

De *verzekerde* geeft toelating aan de *bijstandsverlener* om medische en andere gevoelige informatie te behandelen over zijn persoon als over die van de andere *verzekerden*, voor zover dit nodig is voor de opvolging van volgende zaken: het beheer van de bijstand, het beheer van de kosten en van de afrekening van de bijstand en het beheer van eventuele geschillen.

### Vrijwaringsclausule

*Safe Home* kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet-uitvoeren van de hulpverlening of voor tekortkomingen of vertragingen bij het uitvoeren ervan, in geval van omstandigheden onafhankelijk van zijn wil naar aanleiding van overmacht zoals oorlog, staking en oproer, burgeroorlog, revolutie, opstand, inbeslagname of dwangbevel van en door de openbare macht, splijtstofreacties, radioactiviteit en *natuurrampen*. Zij behoudt zich het recht voor om de gewaarborgde bijstand te weigeren of onmiddellijk stop te zetten, in geval van misbruik of bedrog van de *verzekerden* of andere aanspraakmakende gerechtigden.

### Schulderkenning

Betaalde vergoedingen en/of gepresteerde diensten, verricht op verzoek van de *verzekeringnemer* of van de *begunstigden* en die volgens de polis niet ten laste zijn van de *bijstandsverlener*, vertegenwoordigen een voorschot of een vrijwillige tussenkomst.

De *verzekeringnemer* of zijn rechthebbende verbinden zich tot de terugbetaling binnen 31 dagen.

### Verjaring

Alle handelingen die uit deze polis voortvloeien, verjaren 3 jaar na de gebeurtenis die er aanleiding toe gaf, behoudens de wettelijk voorziene uitzonderingen.