



Algemene  
voorwaarden

**Comfort Thuis  
Cosy@home  
Addendum bij de  
algemene voorwaarden**

06.2022

## 1. DEKKINGSVOORWAARDEN «COSY@HOME» BESTEMD VOOR ONZE «HAPPY GENERATION»-KLANTEN

Bij AXA bent u vanaf de leeftijd van 50 jaar een "Happy Generation"-klant. Dankzij de zorg die u besteedt aan het vermijden van schadegevallen in uw woning, krijgt u gratis exclusieve voordelen indien u een verzekering Comfort Thuis heeft onderschreven met formule Cosymo of Cosymax.

Om van deze exclusieve voordelen te kunnen genieten bij één van de hieronder beschreven noodsituaties, dient u met ons contact op te nemen door te bellen naar het nummer 02/550 05 55.

Deze uitbreidingen zijn een aanvulling op de voorwaarden van de Woonverzekering – Eerste hulp en heffen deze op enkel voor zover ze hiermee strijdig zijn.

Bij noodsituaties op het adres van het risico waarbij een voorlopige en/of definitieve herstelling van de water-, elektriciteits- of verwarmingsinstallaties nodig is, sturen wij u zo snel mogelijk en ten laatste binnen de 24 uur een hersteller.

Onder noodsituaties dient te worden verstaan omstandigheden, te wijten aan een plotselinge en onvoorzienbare schade, waarbij de woning gevaarlijk of onveilig geworden is, die een risico met zich meebrengen op bijkomende schade aan de woning en/of aan de goederen die ze bevat, en/of waardoor de woning onbewoonbaar wordt.

Het doel van de interventie is de situatie van uw woning te stabiliseren of een herstelling uit te voeren aan een defecte of beschadigde vaste installatie in de woning. De interventie bestaat niet uit het uitvoeren van definitieve herstellingen of onderhoudswerken.

De interventie zal enkel uitgevoerd worden als de situatie voldoende veilig is en het technisch mogelijk is om te stabiliseren of te herstellen.

Het is de hersteller die beslist over de te nemen maatregelen in functie van de klimatologische omstandigheden, de technische mogelijkheden, de beschikbare onderdelen en materialen, en dit binnen de grenzen van deze contractuele voorwaarden.

Hieronder volgt ter informatie een lijst van voorbeelden en opmerkingen betreffende gedekte gevallen. De omstandigheden van ieder schadegeval zullen worden nagegaan conform de algemene en bijzondere verzekeringsvoorwaarden.

U kunt tot 2 maal per jaar en tot maximum 200 € per interventie van deze dienst gebruikmaken. Wij betalen het bedrag van de interventie direct aan de hersteller. U hoeft dit bedrag niet voor te schieten.

Zijn niet gedekt:

- de kosten voor interventies die niet door een door ons aangestelde hersteller uitgevoerd werden;
- de verplaatsingskosten van de hersteller indien uw woning niet toegankelijk is op het afgesproken tijdstip;
- de kosten ten gevolge van normale ouderdomsverschijnselen, slijtage of verwerking (de ouderdomsverschijnselen zijn afhankelijk van de ouderdom van de installatie, de kwaliteit van de oorspronkelijk gebruikte instrumenten en materialen, het gebruik en het onderhoud – Ter inlichting, de gebruiksduur waardoor een installatie verouderd raakt, is 15 jaar voor een verwarmingsketel, 35 jaar voor een elektriciteitsinstallatie en 40 jaar voor een loodgieterij-installatie;

- de normaal voorzienbare schadelijke gevolgen van een daad of een nalatigheid door de bewoner van de woning van de begunstigde of diens opzettelijke fout;
- de kosten indien een duidelijk gebrek aan onderhoud van de vaste installatie of van de woning blijkt of indien de installatie niet de nodige wettelijke erkenningen heeft bekomen;
- de kosten bij een probleem dat gekend was voor het afsluiten van de overeenkomst;
- de kosten van decoratieve aard;
- de kosten aan een vaste installatie indien de hersteller van mening is dat de interventie de waarde ervan overschrijdt, zonder afbreuk te doen aan het recht op interventie om de noodsituatie te stabiliseren;
- de kosten indien aan de woning wijzigingen werden aangebracht, waardoor de vaststelling van de oorzaken of de evaluatie van de interventie moeilijk of onmogelijk gemaakt wordt;
- de gebeurtenissen voortspruitend uit een oorlog, een algemene mobilisatie, een opeising van mensen of materiaal door de overheid, terrorisme of sabotage of sociale conflicten;
- de gevolgen van een aardbeving, een grondverschuiving, een overstroming of elke andere natuurramp;
- de gewaarborgde prestaties die niet kunnen worden verleend door overmacht of een beslissing van overheidswege; de onderbreking of uitschakeling van de gas-, elektriciteit- of watervoorziening te wijten aan het distributienet;
- de schade die rechtstreeks of onrechtstreeks wordt veroorzaakt door vervuiling;
- de schade die rechtstreeks of onrechtstreeks wordt veroorzaakt door of bestaat uit de verkeerde werking of panne van een elektronisch circuit, een geïntegreerde schakeling, een microchip, een microprocessor, hardware, software, een computer, een telecommunicatietoestel of een soortgelijk systeem;
- alle kosten waarvan niet uitdrukkelijk in de overeenkomst is voorzien dat zij ten laste worden genomen.

Indien in de woning, na een dringende interventie in het kader van de overeenkomst, geen definitieve herstelling is doorgevoerd, kunnen wij een tweede tussenkomst voor dezelfde situatie weigeren.

## Voorbeelden en opmerkingen bij de gewaarborgde prestaties

Voorbeeld van situatie	Dringendheid/opmerkingen	Wat doet de hersteller bijvoorbeeld?	Wat doet de hersteller bijvoorbeeld niet?
<b>LEK EN WATERAFVOER</b>			
<b>Lekkende waterleiding</b>	Het debiet van het lek bepaalt of het om een noodsituatie gaat. Slijtage, verwerking en ouderdomsverschijnselen zijn niet gedekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ dichtdraaien kraan</li> <li>■ plaatsen van tijdelijke dichting</li> <li>■ vervangen van een dichtingsring</li> </ul>	
<b>Verstopte riool</b>	Men kan spreken van dringendheid, wanneer er niet minstens één werkend toilet is in de woning van de begunstigde.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ontstoppen riool</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ledigen van septische put</li> </ul>
<b>CENTRALE VERWARMING</b>			
<b>Storing aan centrale verwarming</b>	Wanneer de temperatuur van de woongedeelten tussen 18 en 24 graden ligt, zijn problemen met centrale verwarming niet dringend. Bij een gemengde verwarming is dit wel dringend want er is geen warm water.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ vaststellen van de oorzaak en bepalen van de herstellingsmethode</li> <li>■ heropstarten van de centrale verwarming indien mogelijk</li> <li>■ vervangen van kleine onderdelen indien beschikbaar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ vervanging van grote niet onmiddellijk beschikbare onderdelen</li> </ul>
<b>Lekkende centrale verwarmingsleiding</b>	Het debiet van het lek bepaalt of het om een dringende situatie gaat of niet. Meer dan een volle emmer van 10 liter in 8 uur is dringend.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ aflaten van water</li> <li>■ dichtdraaien van kraan</li> <li>■ plaatsing van een tijdelijke dichting</li> </ul>	
<b>Storing aan het warmwatertoestel of het warmwater-systeem</b>	Als er geen warm water meer beschikbaar is in de woning van de begunstigde, is dit dringend; als er warm water beschikbaar is via andere bronnen, is dit niet dringend.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ vaststellen van de oorzaak en bepalen van de herstellingsmethode</li> <li>■ heropstarten van het warmwatertoestel indien mogelijk</li> <li>■ vervangen van kleine onderdelen indien beschikbaar</li> <li>■ dichtdraaien kraan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ vervanging van onderdelen die niet onmiddellijk ter plaatse beschikbaar zijn</li> </ul>
<b>ELEKTRICITEIT</b>			
<b>Elektrische storing na de teller</b>	Een lamp of stopcontact dat niet functioneert is niet dringend. Geen verlichting in de woning of geen elektriciteit in de keuken is wel dringend.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ vervangen van een dichtingsring</li> <li>■ vaststellen van de oorzaak van de storing</li> <li>■ opmeten lekverliezen/kortsluitingen en bepalen waar lekverliezen/kortsluitingen zitten</li> <li>■ afkoppelen van toestel dat voor lekverlies/kortsluiting verantwoordelijk is</li> <li>■ zekering vervangen</li> </ul>	

U wilt veilig door het leven en een zorgeloze toekomst.  
Het is ons vak u oplossingen voor te stellen die uw familie en omgeving  
beschermen en helpen al uw plannen actief voor te bereiden.



Via **MyAXA** vindt u op [axa.be](https://www.axa.be) een  
overzicht van al uw documenten en  
services.

AXA geeft u een antwoord op:

