

# Optie POWEO Help Particulieren

## INLEIDING

De voorliggende Algemene Verkoopsvoorwaarden (hierna « AVV ») zijn van toepassing op de Opties POWEO Help Elektriciteit, POWEO Help Gas en POWEO Help Elektriciteit en Gas.

## ARTIKEL 1 - VOORWERP

De voorliggende AVV hebben als voorwerp het definiëren van de begrippen en van de voorwaarden die van toepassing zijn op de opties POWEO Help Elektriciteit, Help Gas en Help Elektriciteit en Gas, hierna individueel aangeduid als "Optie POWEO", 24u/24 en 7d/7 beschikbaar voor iedere Particuliere Klant die deze optie voor zijn persoonlijke behoeften onderschrijft. De inschrijving van de Klant op de Optie POWEO is zichtbaar op diens Inschrijvingsformulier.

Teneinde haar Klanten te laten profiteren van een bijstand in geval van nood, binnen de voorwaarden omschreven in de voorliggende AVV, heeft POWEO, voor rekening van haar Klanten, een collectieve bijstandsovereenkomst gesloten met AWP P&C NV Belgian Branch (in de tekst genoemd: Allianz Global Assistance), Zwaluwenstraat 2, 1000 Brussel, erkend als verzekeringsonderneming onder het nummer 2769 – ondernemingsnummer: 0837.437.919, die het risico verzekert dat wordt gewaarborgd in het kader van de voorliggende AVV. AWP P&C S.A. – Belgian Branch is het Belgische bijhuis van de Franse verzekeraar AWP P&C S.A., rue Dora Maar 7 te 93400 Saint Ouen – RCS Bobigny 519 490 080.

## ARTIKEL 2 - DEFINITIES

De begrippen die worden voorafgegaan door een hoofdletter en die niet worden gedefinieerd, hebben de betekenis die hen wordt toegekend in de algemene verkoopsvoorwaarden met betrekking tot de levering van elektriciteit en/of gas onderschreven door de Klant.

« **Ketel** » : dit duidt het apparaat aan dat warm water produceert voor het verwarmingscircuit dat zich bevindt op de Plaats van interventie zoals gedefinieerd in de overeenkomst tot levering van gas die de Klant met POWEO heeft onderschreven. De ketel gebruikt aardgas als brandstof.

« **Boiler** » : dit apparaat produceert warm water voor het sanitair van de Klant dat zich bevindt op de Plaats van interventie zoals gedefinieerd in de overeenkomst tot levering van gas die de Klant met POWEO onderschreven heeft. De boiler gebruikt aardgas als brandstof.

« **Begunstigde Klant** » of « **Particuliere Klant** » of « **Klant** » : duidt iedere fysieke persoon aan die titularis is van een overeenkomst tot levering van energie onderschreven bij POWEO, en die de Optie POWEO heeft toegevoegd.

« **Gewaarborgde gebeurtenis die zich voordoet op de elektrische installatie binnenshuis** » : duidt de panne of de storing aan die zich voordoet op de elektrische installatie die zich binnenshuis bevindt op de Plaats van interventie, en die een onderbreking veroorzaakt van de levering van elektriciteit of een storing op de elektrische Installatie binnenshuis.

« **Gewaarborgde gebeurtenis die zich voordoet op de Ketel of de Boiler** » : duidt de panne of de storing aan die zich voordoet op de ketel of op de boiler (ontsteker, thermostaat,

gasregeling, uitdrijving, lek, verstopping van de leidingen of het reservoir, enz.).

« **Gewaarborgde gebeurtenis die zich voordoet op de Gasinstallatie binnenshuis** » duidt een panne of storing aan die zich voordoet op de Installaties binnenshuis die worden voorzien van gas vanaf de teller (niet inbegrepen) en die een onderbreking veroorzaken van de aanlevering van gas of een storing op de Gasinstallatie binnenshuis.

« **Gewaarborgde Gebeurtenis** » : duidt algemeen iedere Gewaarborgde Gebeurtenis aan die zich voordoet op de elektrische Installatie binnenshuis, iedere Gewaarborgde Gebeurtenis die zich voordoet op de ketel en de boiler en iedere Gewaarborgde Gebeurtenis die zich voordoet op de Gasinstallatie binnenshuis, dit in functie van de Optie die de Klant onderschreven heeft.

« **Elektrische Installatie binnenshuis** » duidt de elektrische Installatie binnenshuis van de Klant aan, meer bepaald dat deel van de Installatie die zich stroomafwaarts bevindt van de hoofdschakelaar met aansluiting tot aan de afnamepunten (stopcontacten), met uitsluiting van de elektrische apparaten die hierop aangesloten zijn, hierin begrepen de zonnepanelen, die zich bevinden op de Plaats van de interventie zoals omschreven in de overeenkomst tot levering van elektriciteit die de Klant met POWEO onderschreven heeft.

« **Gasinstallatie binnenshuis** » : duidt de Aardgasinstallatie binnenshuis van de Klant aan, meer bepaald dat deel van de installatie dat zich stroomafwaarts bevindt van de teller met aansluiting tot aan de afnamepunten van de apparaten voorzien van gas (hierin begrepen de flexibele buizen en kraantjes), met uitsluiting van deze apparaten in se, die zich bevinden op de Plaats van de Interventie zoals omschreven in de overeenkomst tot levering van elektriciteit die de Klant met POWEO onderschreven heeft.

« **Gewaarborgde Installatie** » : duidt gezamenlijk de Ketel, de Boiler, de elektrische Installatie binnenshuis en de Gasinstallatie binnenshuis aan in functie van welke Optie de Klant exact onderschreven heeft.

« **Plaats van interventie** » : duidt het adres van Levering van de Klant aan die het voorwerp uitmaakt van zijn energieleveringsovereenkomst gesloten met POWEO.

Deze Plaats van interventie dient verplicht in België te zijn gelegen en dient vrij toegankelijk te zijn via een berijdbare weg. Bovendien :

- Wordt niet beschouwd als een Plaats van interventie en kan geen deel uitmaken van een toetreding tot deze AVV, ieder gemeenschappelijk deel van een gebouw alsook iedere installatie die deel uitmaakt van het publieke domein.

- Een toetreding kan slechts betrekking hebben op één enkele Plaats van interventie, waarvan het adres niet mag worden gewijzigd. Ingeval van verhuis zal de Optie POWEO automatisch worden opgezegd.

« **Optie POWEO Help Elektriciteit** » : duidt de bijstandsdienst aan in geval van panne van de elektrische installatie binnenshuis van de Klant, een optie die door POWEO op de markt werd gebracht en aangeleverd volgens de modaliteiten bepaald in de voorliggende AVV.

« **Optie POWEO Help Gas en Elektriciteit** » : duidt de bijstandsdienst aan in geval van panne van de gasinstallatie, de ketel of de boiler van de Klant en de bijstandsdiensten in

## Optie POWEO Help Particulieren

geval van panne van de elektrische installatie binnenshuis van de klant, een optie die door POWEO op de markt werd gebracht en geleverd volgens de modaliteiten bepaald in de voorliggende AVV. « **Option POWEO Help Gas** » : duidt de bijstandsdienst aan in geval van panne van de gasinstallatie, de ketel of de boiler van de Klant, een optie die door POWEO op de markt werd gebracht en wordt geleverd volgens de modaliteiten van de voorliggende AVV.

« **POWEO** » : duidt Direct Energie Belgium aan, NV naar Belgisch recht met een kapitaal van 100 000 euro, met maatschappelijke zetel gevestigd te 1050 Brussel, Louizalaan 149/bus 24, ingeschreven in de KBO onder het nummer 0536.909.351.

Code NACE-BEL: 35110. POWEO is een gedeponerd merk, eigendom van Direct Energie en van Poweo, die haar aanbiedingen commercialiseert onder de naam « POWEO ».

« **Gekwalificeerd en erkend beroepsbeoefenaar** » of « **Beroepsbeoefenaar** » : duidt een gespecialiseerde onderneming aan op dewelke ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE beroep doet om bij de Begunstigde Klant tussen te komen, die beschikt over de materiële en menselijke middelen alsook de vereiste bekwaamheden teneinde over te gaan tot het herstel van de gas- en elektriciteitsinstallaties en/of de ketel en/of de boiler.

### **ARTIKEL 3 – WERKING VAN DE OPTIE**

Teneinde ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE toe te laten tussen te komen, dient de Begunstigde Klant het volgende nummer te bellen, beschikbaar 24u op 24 en 7dagen op 7:

0032 2 773 61 94 (tarief naar een geografisch nummer).

Tijdens deze oproep zal ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE overgaan tot een voorafgaande telefonische diagnose op basis van de informatie die bij de Klant wordt opgevraagd, teneinde Allianz Global Assistance toe te laten te achterhalen of het disfunctioneren een Gewaarborgde Gebeurtenis uitmaakt volgens de Optie POWEO dewelke de Begunstigde Klant heeft onderschreven.

De herstelling van de bewuste Gewaarborgde Gebeurtenis door een andere dienstverlener, zonder het voorafgaandelijk akkoord van ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE (geconcretiseerd door een dossiernummer dat aan de Klant wordt overgemaakt tijdens diens telefonische oproep) kan geen aanleiding geven tot de terugbetaling van de mogelijke kosten gemaakt door de Klant.

#### **3.1 Tussenkomst van een gekwalificeerd en erkend Beroepsbeoefenaar**

Indien tijdens de voorafgaandelijke diagnose blijkt dat de tussenkomst van een Beroepsbeoefenaar zich opdringt, zal ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE deze tussenkomst binnen de vier uren regelen. Het aantal tussenkomsten per jaar is niet beperkt.

Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om de conformiteit met de geldende wettelijke normen van zijn elektrische installatie binnenshuis en zijn gasinstallatie te verzekeren. Indien de elektrische installatie binnenshuis en/of de gasinstallatie het voorwerp uitmaken van een depannage die niet aan deze voorwaarden voldoet, kan de Beroepsbeoefenaar weigeren tussen te komen.

De Klant geeft zijn akkoord voor alle herstellingen, transporten en iedere (de)montage die wordt uitgevoerd door de Beroepsbeoefenaar overeenkomstig het technisch

advies van deze laatste. De Beroepsbeoefenaar draagt in dit geval de volledige verantwoordelijkheid.

#### **3.2 Waarborgen met betrekking tot ieder bestanddeel**

Indien uit de telefonische diagnose blijkt dat de tussenkomst van een hersteller zich opdringt, zal ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE dergelijke tussenkomst organiseren en zal zij de verplaatsingskosten, de werkuren en de kosten van de te vervangen stukken, voor een bedrag van maximum 400 euro BTW inclusief per tussenkomst, ten laste nemen. Er zal geen enkele franchise aan de Klant gefactureerd worden.

De eventuele werken die ingevolge deze tussenkomst werden uitgevoerd, in het bijzonder wat betreft de gevolgen van het schadegeval of het zoeken van het lek (werkuren en stukken) blijven ten laste van de Begunstigde Klant.

#### **3.3 Verplichtingen van de Klant in geval van een Gewaarborgde Gebeurtenis**

Met uitzondering van alle andere verplichtingen die reeds in de voorliggende Algemene Voorwaarden werden vermeld, is de Klant gehouden aan de volgende verplichtingen :

- Indien de Klant tekort komt aan één van zijn verplichtingen die schade berokkent aan ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, zal deze laatste de door haar geleden schade kunnen aftrekken van de door haar te leveren prestaties. Indien de Klant één van zijn verplichtingen niet naleeft met frauduleuze doeleinden, zal dit van rechtswege leiden tot het verlies van het geheel van diens rechten met betrekking tot de verzekeringsprestaties verzekerd binnen het kader van de Optie POWEO.
- Indien zich een Gewaarborgde Gebeurtenis voordoet en nadat hij in voorkomend geval eerst alle noodmaatregelen heeft genomen (bvb. : afsluiten van de gastoevoer) moet de Klant onmiddellijk ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE contacteren en zich gedragen naar de instructies van deze laatste, dit op het volgende nummer, beschikbaar 24u op 24 en 7 dagen op 7 : 0032 2 773 61 94 (prijs van een lokale oproep).
- De Klant moet alle redelijke maatregelen nemen om verdere negatieve gevolgen van een Gewaarborgde Gebeurtenis te beperken.
- Indien de Klant andere verzekeringen heeft onderschreven die dezelfde Gewaarborgde Gebeurtenis dekken als deze bepaald in de Optie POWEO, zal hij deze verzekeringen en de identiteit van deze verzekeraars aan ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE dienen mee te delen.

#### **3.4 Contractuele en wettelijke waarborgen**

ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE kent op alle door de Beroepsbeoefenaar geleverde prestaties (verplaatsing, stukken en werkuren) in het kader van de Gewaarborgde Gebeurtenis een contractuele waarborg toe van drie maanden. Deze waarborg, toegekend door ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, neemt een aanvang op de datum van de tussenkomst van de Beroepsbeoefenaar. Teneinde van deze waarborg te genieten dient de Klant ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE telefonisch te contacteren en zijn dossiernummer door te geven.

Deze clausule mag in geen enkel geval de toepassing van de wettelijke waarborgen met betrekking tot de prestaties

## Optie POWEO Help Particulieren

geleverd ingevolge het zich voordoen van een Gewaarborgde Gebeurtenis in de weg staan.

Deze waarborg verhindert de Klant bovendien niet om iedere andere contractuele of buitencontractuele vordering te stellen die hem door de wet wordt toegekend.

### 3.5 Uitsluitingen gemeen aan de verschillende Opties POWEO Help

3.5.1. Uitesloten schadegevallen :

3.5.1.1. Alle schadegevallen die reeds bestonden op het ogenblik van de inwerkingtreding van de bewuste waarborg.

3.5.1.2. Alle omstandigheden die reeds gekend of aanwezig waren op het ogenblik van de inwerkingtreding van de bewuste waarborg en door dewelke het schadegeval redelijkerwijze had kunnen worden verwacht.

3.5.1.3. Herstellingen in gemeenschappelijke ruimtes.

3.5.1.3. Installaties die zich op een openbare plaats bevinden.

3.5.1.4. De storingen die opzettelijk werden veroorzaakt door de Klant of met diens medeweten.

3.5.1.5. De schade veroorzaakt door een oorlog, een burgeroorlog, een opstand, een revolutie of oproer.

3.5.1.6. Alle schade die het gevolg is van herstellingen uitgevoerd met het akkoord van de Klant en onder diens controle. Enkel de Beroepsbeoefenaar zal aansprakelijk zijn voor de schade die zich voordoet ingevolge een door hem uitgevoerde prestatie.

3.5.1.7. Werken die opgravingen of boringen behoeven alvorens tot de herstelling kan worden overgegaan.

3.5.1.8. Faillissement en insolventie.

3.5.1.9. Zelfmoord en zelfmoordpoging.

3.5.1.10. Terroristische aanslagen.

3.5.1.11. Epidemieën en quarantaine.

3.5.1.12. Natuurrampen.

3.5.1.13. Alle gevolgen van de uitsluitingen die in de voorliggende overeenkomst worden vermeld.

3.5.1.14. De installaties :

- die onder de waarborg van de installateur of de fabrikant vallen;
- voor dewelke geen originele factuur of aankoopbewijs kan worden voorgelegd ;
- aangekocht buiten de Europese Unie of gebruikt op een ander adres dan het gebruikersadres opgegeven bij POWEO;
- die tot collectief gebruik dienen ;
- waarvan het originele serienummer werd uitgewist of onleesbaar is.

3.5.1.15. Gebruik :

- van accessoires die niet door de fabrikant toegelaten zijn;
- ten professionele titel.

• 3.5.1.16. Herstellingen :

- Herstellingen uitgevoerd door de Klant zelf of door een andere hersteller dan deze van ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE;
- Van esthetische schade zoals bijvoorbeeld – zonder hiertoe beperkt te zijn – krassen en blutsen ;

3.5.1.17. Hersteller/borg :

- de aansprakelijkheid met betrekking tot de producten en terugroepacties van de fabrikant;
- de financiële insolventie van de dienstverlener ;

- de vertragingen die te wijten zijn aan de tijdelijke onbeschikbaarheid van wisselstukken ;
- tegemoetkomingen van aard voor de duur van het niet-gebruik van het toestel of het gebruik aan genot van het toestel ;
- tegemoetkomingen van alle aard voor onrechtstreekse verliezen of de gevolgen, bijvoorbeeld – zonder hiertoe beperkt te zijn – salmonella, schade rondom het elektrisch toestel of verwarmingstoestel.

3.5.2. Kosten die niet ten laste worden genomen

3.5.2.1. De kosten voortvloeiend uit werken uitgevoerd door een andere persoon dan de hersteller die door ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE werd gestuurd.

3.5.2.2. De kosten gefactureerd door lokale of nationale diensten die werken gerealiseerd hebben in had kader van een spoedeisende interventie worden door ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE niet ten laste genomen.

### 3.6. Uitsluitingen eigen aan de Optie POWEO Help Elektriciteit

3.6.1. Schadegevallen ingevolge gelijk welke externe oorzaak zoals bijvoorbeeld – zonder hiertoe beperkt te zijn – een stroompanne, een stroompiek, een impact, een brand, een overstroming, een blikseminslag, een diefstal of een ontploffing.

3.6.2. Problemen met het openbaar elektriciteitsnetwerk, de teller inbegrepen.

3.6.3. De interventies ingevolge werken die werden uitgevoerd in een woning met als doel de elektrische installatie binnenshuis te doen voldoen aan de wettelijke vereisten of de elektriciteit te herstellen indien deze onderbroken werd door voormelde werken.

3.6.4. De herstellingen van elektrische apparaten, aangesloten op de elektrische installatie binnenshuis.

3.6.5. Interventies met als doel de elektriciteit af te sluiten ingevolge niet-betaling van de elektriciteitsfactuur.

3.6.6. Werken waarvoor hoofdzekering dient te worden afgekoppeld.

### 3.7. Uitsluitingen eigen aan de Optie POWEO Help Gas

3.7.1. Ketel of Boiler die niet op gas werken (bvb. stookolie, hout, elektriciteit, enz.)

3.7.2. Pannes of storingen in de gasinstallatie binnenshuis ingevolge het afbreken, weghalen en demonteren van de verwarmingsinstallatie (ventilatie, afstelling, elektrische voeding, enz.)

3.7.3. Pannes of storingen ingevolge een elektrisch defect.

3.7.4. Pannes of storingen te wijten aan vorst, het gebruik van vervuild water of gas, vervuilde lucht (overvloed aan stof, giftige lucht, enz.)

3.7.5. Interventies met het oog op het afsluiten van de gastoevoer ingevolge de niet-betaling van de gasfactuur.

3.7.6. Problemen met het openbaar elektriciteitsnetwerk, de teller inbegrepen.

### 3.7. Uitsluitingen eigen aan de Optie POWEO Help Gas en Elektriciteit:

Indien de Klant de Optie POWEO Help Gas en Elektriciteit onderschreven heeft, zijn de uitsluitingen voorzien in de artikelen 3.5, 3.6 en 3.7 op cumulatieve wijze van toepassing.

## **ARTIKEL 4 – FACTURATIE EN BETAALWIJZE**

## Optie POWEO Help Particulieren

De vergoeding die maandelijks door de Klant verschuldigd is en waarvan het bedrag wordt weergegeven in de tarientabel van POWEO die aan de Klant werd overgemaakt bij inschrijving, is vooraf betaalbaar en zal worden aangerekend op de elektriciteits- en/of gasfactuur van de Klant. De Optie POWEO die door de Klant onderschreven werd zal hem worden aangerekend en zal betaald dienen te worden volgens de voorwaarden en modaliteiten van de overeenkomst tot levering van elektriciteit en/of gas die de Klant bij POWEO onderschreven heeft.

Er dient te worden benadrukt dat iedere begonnen maand volledig verschuldigd is.

### **ARTIKEL 5 - DUUR**

---

#### **5.1. Inwerkingtreding en duur van de waarborg**

Onder voorbehoud van de bepalingen voorzien bij artikel 5.2. treden de waarborgen in werking na betaling van de eerste premie, al naargelang het geval:

- Op de Datum van activatie van de PDL van de Klant in het facturatieprogramma van POWEO, zoals bepaald in de algemene verkoopvoorwaarden tot levering van elektriciteit en aardgas die van toepassing zijn op de Klant, in geval van gelijktijdige onderschrijving van het aanbod tot levering van elektriciteit en aardgas van POWEO en de Optie POWEO,
- In de loop van de overeenkomst, één dag na de dag van ontvangst door POWEO van de aanvraag van de Klant tot inschrijving op de Optie POWEO indien de Klant toetreedt tot de Optie POWEO na sluiting van zijn overeenkomst tot levering van aardgas met POWEO. Dit schrijven zal worden verzonden binnen een termijn van maximaal 30 dagen volgend op de toetreding van de Klant tot de dienst.

De waarborg wordt toegekend voor de duur van één maand, stilzwijgend verlengbaar met een periode van één maand, te rekenen vanaf de inwerkingtreding van de Optie POWEO binnen de hierboven bepaalde voorwaarden.

#### **5.2. Herroepingsrecht**

De Klant beschikt over een herroepingsrecht van 14 kalenderdagen vanaf de aanvaarding van de Optie POWEO. Teneinde dit recht uit te oefenen dient de Klant, die duidelijk moet kunnen worden geïdentificeerd, een schrijven aan POWEO te richten op het volgende adres :

Poweo

Commerciële Dienst

Twin Square Madison - Culliganlaan 1A

1831 Diegem

Indien de termijn van het herroepingsrecht op een zaterdag, zondag of een feestdag verstrijkt, wordt deze verlengd tot de eerstvolgende werkdag.

### **ARTIKEL 6 – BEËINDIGING**

---

- Beëindiging van de overeenkomst op initiatief van de Klant : De Klant kan iedere maand, op schriftelijke wijze op het volgende adres

Poweo

Klantendienst

Twin Square Madison - Culliganlaan 1A

1831 Diegem

de Optie POWEO Help Pro Elektriciteit en Gas opzeggen mits naleving een opzegtermijn van 10 dagen. De beëindiging zal ingaan na afloop van de maand waarvan het abonnement

reeds voorafgaandelijk door de Klant werd betaald, in voorkomend geval zal de daaropvolgende maand hem via factuur worden terugbetaald.

- Beëindiging van de overeenkomst op initiatief van POWEO : Indien de Klant de bestaande betalingsachterstanden niet binnen de dertig (30) dagen volgend op de door POWEO verzonden ingebrekestelling geregulariseerd heeft, in de voorwaarden bepaald door artikel 6 van de voorliggende AVV, zal POWEO een nieuwe ingebrekestelling aan de Klant verzenden. Indien de situatie niet binnen de tien (10) kalenderdagen volgend op deze ingebrekestelling geregulariseerd wordt, kan POWEO de Optie POWEO van rechtswege opzeggen.

- Beëindiging van rechtswege: De waarborg van de Optie POWEO neemt van rechtswege een einde in geval van beëindiging door de Begunstigde Klant of door POWEO van de overeenkomst tot levering van elektriciteit en/of aardgas. De Optie POWEO zal beëindigd worden op de dag van de beëindiging van de overeenkomst tot levering van elektriciteit en/of aardgas.

Wat ook de reden van beëindiging mag zijn, bij gebreke aan fout vanwege POWEO en ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE kan de schade die mogelijk gelieerd is aan de beëindiging van de Optie POWEO niet tot aansprakelijkheid van deze laatsten leiden.

### **ARTIKEL 7 – AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMACHT**

---

#### **7.1. Aansprakelijkheid**

POWEO en ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE kunnen niet aansprakelijk worden gehouden voor iedere schade geleden door een Klant ingevolge een Gewaarborgde gebeurtenis behalve indien een fout in hoofde van één van beiden kan worden aangetoond.

#### **8.2 Overmacht**

POWEO en ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE zijn niet aansprakelijk en zijn tot geen enkele verplichting gehouden wat betreft de schade geleden door de Klant ingevolge een vertraging, niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering door één van de partijen van haar contractuele verplichtingen, indien deze vertraging, deze niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering te wijten is aan een derde of is ontstaan ingevolge een geval van overmacht. Als overmacht wordt beschouwd, iedere externe en onvoorzienbare, onoverkomelijke gebeurtenis die de uitvoering van de contractuele verplichtingen door één der Partijen geheel of gedeeltelijk onmogelijk maakt.

Worden in het bijzonder beschouwd als gevallen van overmacht : burgeroorlogen of buitenlandse oorlogen, al dan niet verklaard, algemene mobilisatie, iedere vordering van manschappen en/of materieel door overheden, iedere daad van sabotage of terrorisme, ieder sociaal conflict zoals stakingen, opstanden, volksbewegingen, ieder verbod tot vrij verkeer van goederen en diensten, natuurrampen, effecten van radioactiviteit, epidemieën, besmettingsrisico of chemische gevaren.

### **ARTIKEL 8 – EVOLUTIE VAN DE CONTRACTUELE VOORWAARDEN**

---

De voorliggende AVV of de op de Klant van toepassing zijnde tarieven kunnen door POWEO of door ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE worden gewijzigd. In dergelijk geval zal POWEO

## Optie POWEO Help Particulieren

de Klant hier minstens één maand voor de inwerkingtreding over informeren. De Klant kan in dat geval de Optie POWEO zonder enige kost opzeggen, binnen de voorwaarden bepaald onder artikel 7 van de algemene voorwaarden. De hierboven beschreven modaliteiten zullen eveneens van toepassing zijn in geval van overdracht van de waarborg van voorliggende Overeenkomst aan een nieuwe verzekeraar.

### **ARTIKEL 9 – DIVERSE BEPALINGEN**

#### **9.1. Bescherming van het privéleven en persoonlijke gegevens**

POWEO en ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE nemen de nodige maatregelen teneinde de bescherming, integriteit en vertrouwelijkheid van de gevoelige informatie die zij bewaren en verwerken te vrijwaren zoals voorzien in de Belgische Wet van 8 december 1992 met tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens. Zij zullen eveneens de vertrouwelijkheid van de correspondentie bewaren in overeenstemming met de wetten en reglementen.

De informatie die in het kader van de toetreding wordt ontvangen heeft een verplichtend karakter en is onontbeerlijk om te profiteren van de Optie POWEO. Deze informatie kan aanleiding geven tot uitoefening van individuele rechten tot toegang, rechtzetting, verzet of verwijdering van deze informatie nabij POWEO, wiens adres wordt weergegeven op de elektriciteitsfacturen en/of aardgasfacturen.

De Klant geeft POWEO toestemming om voormelde informatie aan ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE over te maken alsook de aangestelden van deze laatste in het kader van de Optie POWEO. ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE en haar aangestelden verbinden zich ertoe deze informatie slechts ten behoeve van de uitvoering van voorliggende Overeenkomst te gebruiken, dit met strikte inachtneming van de geldende wetten en reglementen. POWEO en ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE kunnen de persoonlijke gegevens van de Klant gebruiken in het kader van peilingen, behoudens andersluidend bericht vanwege de Klant, en in het kader van het verzamelen van statistieken.

Behoudens verzet vanwege de Klant aanvaardt deze laatste bovendien het gebruik van zijn persoonlijke gegevens door POWEO teneinde hem informatie met betrekking tot zijn diensten en/of zijn commerciële aanbiedingen te kunnen toezenden, in het bijzonder per elektronische post, per telefoon, SMS of telefax, en indien de Klant hier uitdrukkelijk mee heeft ingestemd, commerciële aanbiedingen die hem zouden kunnen interesseren.

#### **9.2. Subrogatie**

ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE wordt wat de betaalde bedragen betreft gesubrogeerd in de rechten en schuldvorderingen van de Klant ten opzichte van derden. Indien deze subrogatie omwille van de Klant geen doorgang kan vinden, kan ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE van de Klant de terugbetaling vorderen van de betaalde bedragen voor zover ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE hierdoor nadeel geleden heeft.

#### **9.3. Keuze van de gebruikte middelen in uitvoering van de verbintenissen**

De prestaties geleverd en/of de betaling van de bedragen voorzien in uitvoering van de voorliggende AVV kunnen nooit aanleiding geven tot verrijking van de Begunstigde.

#### **9.4. Verjaring**

Iedere vordering die uit de voorliggende overeenkomst voortvloeit verjaart na een periode van 3 jaar te rekenen vanaf de datum van de gebeurtenis die tot het ontstaan van de vordering heeft geleid.

#### **9.5. Regeling van geschillen**

In geval van klacht kan de Klant zich tot POWEO richten, wiens adres zal worden weergegeven op de laatste elektriciteits- en gasfactuur.

In geval van onenigheid kan de Klant een klacht richten tot het volgende adres:

ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE:

- per post ter attentie van de Kwaliteitsdienst  
Zwaluwenstraat 2 te 1000 Brussel ;
- per e-mail: [quality@allianz-global-assistance.be](mailto:quality@allianz-global-assistance.be).

Indien de Klant na behandeling van zijn klacht door de diensten van ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE nog steeds ontevreden is beschikt hij over de mogelijkheid om zich te richten tot de Ombudsman der Verzekeringen, de Meeûsquare 35, 1000 Brussel, [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as), fax +32-2-547 59 75. Dit alles onder voorbehoud van de mogelijkheid een juridische procedure in te leiden.

Het op de AVV van toepassing zijnde recht, zowel wat hun interpretatie als hun uitvoering betreft, is het Belgische recht. Wat de particuliere Klanten betreft is geen enkel bevoegdheidsbeding van toepassing zodat zij ieder geschil dat ontstaat ingevolge de toepassing en interpretatie van deze AVV aan de bevoegde Rechtbank kan voorleggen.

### **ARTIKEL 10 - INFORMATIE**

Door de AVV te aanvaarden, erkent de Klant voorafgaandelijk alle noodzakelijke informatie te hebben ontvangen met betrekking tot zijn toetreding tot de Bijstandsoptie voorgesteld door POWEO, waaronder de voorwaarden en prijs hiervan, en erkent de Klant dat deze Optie voldoet aan zijn noden wat de bijstand met betrekking tot gas en/of elektriciteit betreft.

Bij gebreke aan regeling van een geschil nabij POWEO, kan de Klant zijn klacht richten tot:

Ombudsdienst voor Energie

Koning Albert II-laan 8 bus 6  
1000 Brussel

E-mail: [klacht@ombudsmanenergie.be](mailto:klacht@ombudsmanenergie.be)

Iedere communicatie tussen de Klant en POWEO kan naar keuze van de Klant in het Frans of het Nederlands worden gevoerd.

De communicatie tussen de Klant en POWEO zal gebeuren op de wijze aangegeven door de Klant op zijn cliëntenfiche bij zijn inschrijving op energievoorziening.