

**INLEIDING**

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden (hierna 'AVV') zijn van toepassing op de bijstandsservice Elektriciteit, de bijstandsservice Gas en de bijstandsservice Elektriciteit en Gas van TotalEnergies.

**ARTIKEL 1 – DOEL**

Het doel van deze AVV is om de begrippen en de voorwaarden te definiëren die van toepassing zijn op de bijstandsservice Elektriciteit, de bijstandsservice Gas en en –bijstandsservice Elektriciteit en Gas van TotalEnergies, hierna individueel 'TotalEnergies-bijstandsservice' genoemd, die elke dag de klok rond beschikbaar zijn voor iedere Particuliere Klant die een energieovereenkomst voor elektriciteit en/of aardgas heeft afgesloten bij TotalEnergies en heeft ingetekend op de optionele TotalEnergies-bijstandsservice voor zijn persoonlijke behoeften. De TotalEnergies-bijstandsservice is een aanvulling op de energieovereenkomst die de Klant heeft afgesloten met TotalEnergies en is gekoppeld aan de energieovereenkomst. De Klant kan dus uitsluitend intekenen op de TotalEnergies-bijstandsservice voor de diensten waarop hij via zijn energieovereenkomst heeft ingetekend bij TotalEnergies.

Om zijn klanten indien nodig noodbijstand te kunnen bieden in overeenstemming met de voorwaarden die worden beschreven in deze AVV, heeft TotalEnergies voor rekening van zijn Klanten een collectieve bijstandsovereenkomst afgesloten met AWP P&C N.V., Belgian Branch (in de tekst ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE genoemd), Zwaluwenstraat 2, 1000 Brussel, erkend als verzekeringsonderneming onder het nummer 2769, met ondernemingsnummer 0837.437.919, dat het risico verzekert dat wordt gewaarborgd in het kader van deze AVV. AWP P&C N.V., Belgian Branch is de Belgische vestiging van de Franse verzekeraar AWP P&C S.A., Rue Dora Maar 7, F-93400 Saint Ouen (Frankrijk) – RCS Bobigny 519 490 080.

**ARTIKEL 2 – DEFINITIES**

De begrippen die met een hoofdletter worden geschreven en niet worden gedefinieerd, hebben de betekenis die eraan wordt toegekend in de algemene verkoopvoorwaarden met betrekking tot de levering van elektriciteit en/of gas waarop de Klant heeft ingetekend.

**'Ketel':** het apparaat dat warm water produceert voor het verwarmingscircuit dat zich bevindt op de Plaats van interventie zoals gedefinieerd in de overeenkomst voor de levering van gas die de Klant met TotalEnergies heeft afgesloten. De Ketel gebruikt aardgas als brandstof.

**'Boiler':** het apparaat dat warm water produceert voor het sanitair van de Klant op de Plaats van interventie, zoals gedefinieerd in de overeenkomst voor de levering van gas die de Klant met TotalEnergies heeft afgesloten. De Boiler gebruikt aardgas als brandstof.

**'Begunstigde Klant' of 'Particuliere Klant' of 'Klant':** iedere fysieke persoon die houder is van een met TotalEnergies afgesloten overeenkomst voor de levering van energie en ook ingetekend heeft op een TotalEnergies-bijstandsservice.

**'Gewaarborgde gebeurtenis die zich voordoet aan de Elektrische installatie binnenshuis':** een panne of defect 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 defect van de Elektrische installatie binnenshuis.

**'Gewaarborgde gebeurtenis die zich voordoet aan de Ketel of de Boiler':** een panne of defect aan de Ketel of de Boiler (ontsteker, thermostaat, gasregeling, uitdrijving, lek, verstopping van de gasleidingen of het reservoir enz.).

**'Gewaarborgde gebeurtenis die zich voordoet aan de Gasinstallatie binnenshuis':** een panne of defect aan de Installaties binnenshuis die worden voorzien van gas vanaf de meter (niet inbegrepen) en die een onderbreking veroorzaken van de levering van gas of een defect van de Gasinstallatie binnenshuis.

**'Gewaarborgde Gebeurtenis':** algemeen iedere Gewaarborgde Gebeurtenis die zich voordoet aan de Elektrische installatie binnenshuis, iedere Gewaarborgde Gebeurtenis die zich voordoet aan de Ketel en de Boiler en iedere Gewaarborgde Gebeurtenis die zich voordoet aan de Gasinstallatie binnenshuis in functie van de TotalEnergies-bijstandsservice waarop de Klant heeft ingetekend.

**'Elektrische installatie binnenshuis':** de Elektrische installatie binnenshuis van de Klant. Dat wil zeggen: het deel van de installatie dat zich stroomafwaarts bevindt van de hoofdschakelaar met aansluiting tot aan de afnamepunten (stopcontacten), met uitsluiting van de elektrische apparaten die daarop aangesloten zijn en zonnepanelen, op de Plaats van de interventie, zoals omschreven in de overeenkomst voor de levering van elektriciteit die de Klant met TotalEnergies heeft afgesloten.

**'Gasinstallatie binnenshuis':** de aardgasinstallatie binnenshuis van de Klant. Dat wil zeggen: het deel van de installatie dat zich stroomafwaarts bevindt van de meter met aansluiting tot aan de afnamepunten van de apparaten voorzien van gas (inclusief de flexibele buizen en kraantjes), met uitsluiting van die apparaten zelf, op de Plaats van de interventie, zoals omschreven in de overeenkomst voor de levering van gas die de Klant met TotalEnergies heeft afgesloten.

**'Gewaarborgde Installatie':** gezamenlijk de Ketel, de Boiler, de Elektrische installatie binnenshuis en de Gasinstallatie binnenshuis in functie van de TotalEnergies-bijstandsservice waarop de Klant heeft ingetekend.

**'Plaats van interventie':** adres van Levering van de Klant dat het voorwerp uitmaakt van zijn energieleveringsovereenkomst met TotalEnergies op het moment dat hij intekent op de TotalEnergies-bijstandsservice.

Die Plaats van interventie moet verplicht in België liggen en moet vrij toegankelijk zijn via een bereikbare weg.

Bovendien:

- worden gemeenschappelijke delen van een gebouw en installaties die deel uitmaken van het publieke domein, niet beschouwd als een Plaats van interventie en kunnen niet gedekt worden door deze AVV;

- kan elke intekening slechts betrekking hebben op één enkele Plaats van interventie. Bij een verhuizing wordt de TotalEnergies-bijstandsservice waarop de Klant heeft ingetekend, automatisch opgezegd.

**'TotalEnergies bijstandsservice Elektriciteit':** de bijstandsservice in geval van een panne van de Elektrische installatie binnenshuis van de Klant, verkocht door TotalEnergies en geleverd volgens de modaliteiten bepaald in deze AVV. Alleen

Algemene voorwaarden – TotalEnergies-bijstandsservice

klanten die een energieovereenkomst voor elektriciteit of een energieovereenkomst voor elektriciteit en aardgas hebben afgesloten met TotalEnergies, kunnen intekenen op de TotalEnergies-bijstandsservice.

**'TotalEnergies bijstandsservice Elektriciteit en Gas':** de bijstandsservice in geval van een panne van de Gasinstallatie, de Ketel of de Boiler van de Klant en de bijstandsservices in geval van een panne van de Elektrische installatie binnenshuis van de Klant, verkocht door TotalEnergies en geleverd volgens de modaliteiten bepaald in deze AVV. Alleen klanten die een energieovereenkomst voor elektriciteit en aardgas hebben afgesloten met TotalEnergies, kunnen intekenen op de TotalEnergies-bijstandsservice.

**'TotalEnergies bijstandsservice Gas':** de bijstandsservice in geval van een panne van de Gasinstallatie, de Ketel of de Boiler van de Klant, verkocht door TotalEnergies en geleverd volgens de modaliteiten bepaald in deze AVV. Alleen klanten die een energieovereenkomst voor aardgas hebben afgesloten met TotalEnergies, kunnen intekenen op de TotalEnergies-bijstandsservice.

**'TotalEnergies Power & Gas Belgium N.V.':** TotalEnergies is een onderneming naar Belgisch recht met maatschappelijke zetel te Rue Saint-Laurent 54, 4000 Luik, RPR Luik, ingeschreven bij de KBO onder het nummer 0859.655.570, die in deze bijstandsovereenkomst handelt als secundaire verzekeringstussenpersoon.

**'Gekwalificeerd en erkend beroepsbeoefenaar' of 'Beroepsbeoefenaar':** een gespecialiseerde onderneming waarop ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE een beroep doet om bij de Begunstigde Klant tussenbeide te komen, die beschikt over de materiële en menselijke middelen

en de vereiste bekwaamheden om over te gaan tot het herstel van de Gas- en elektriciteitsinstallaties en/of de Ketel en/of de Boiler.

**ARTIKEL 3 – WERKING VAN DE TotalEnergies-BIJSTANDSSERVICE**

Om ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE te laten tussenkomen moet de Begunstigde Klant het volgende nummer bellen, dat elke dag de klok rond bereikbaar is: 02 773 61 94 (tarief voor een lokale oproep).

Tijdens de oproep zal ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE overgaan tot een voorafgaande telefonische diagnose op basis van informatie die bij de Klant wordt opgevraagd, zodat het kan achterhalen of de storing een Gewaarborgde Gebeurtenis vormt volgens de TotalEnergies-bijstandsservice waarop de Klant heeft ingetekend.

De herstelling van de betreffende Gewaarborgde Gebeurtenis door een andere dienstverlener zonder het voorafgaand akkoord van ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE (geconcretiseerd door een dossiernummer dat aan de Klant wordt overgemaakt tijdens de telefonische oproep) kan geen aanleiding geven tot de terugbetaling van de eventuele door de Klant gemaakte kosten.

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

Als tijdens de voorafgaande diagnose blijkt dat de tussenkomst van een Beroepsbeoefenaar nodig is, zal ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE die tussenkomst binnen de vier uur 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. Als de Elektrische installatie binnenshuis en/of de Gasinstallatie het voorwerp uitmaken van een herstelling die niet aan die voorwaarden voldoet, kan de Beroepsbeoefenaar weigeren tussen te komen.

De Klant geeft zijn akkoord voor alle herstellingen en transporten en iedere (de)montage die wordt uitgevoerd door de Beroepsbeoefenaar overeenkomstig diens technisch advies. De Beroepsbeoefenaar neemt in dat geval de verantwoordelijkheid voor de tussenkomst op zich.

**3.2 Waarborgen met betrekking tot ieder element**

Als uit de telefonische diagnose blijkt dat de tussenkomst van een hersteller nodig is, zal ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE een dergelijke tussenkomst organiseren en de verplaatsingskosten, de werkuren en de kosten van de te vervangen stukken ten laste nemen voor een bedrag van maximaal 400 euro inclusief btw per tussenkomst. Er zal geen enkele franchise aan de Klant worden gefactureerd.

De eventuele werken die na de tussenkomst worden 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 al in deze Algemene Voorwaarden werden vermeld, is de Klant gehouden aan de volgende verplichtingen:

- As de Klant door het niet naleven van een van zijn verplichtingen schade berokkent aan ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, mag die laatste de geleden schade aftrekken van zijn prestaties. Als de Klant zijn verplichtingen niet naleeft met frauduleuze doeleinden, leidt dat systematisch tot het verlies van het geheel van diens rechten met betrekking tot de verzekeringsprestaties die worden gegarandeerd in het kader van de TotalEnergies-bijstandsservice.
- Als zich een Gewaarborgde Gebeurtenis voordoet en nadat hij in voorkomend geval eerst alle noodmaatregelen heeft genomen (bv. de gastoevoer afsluiten), moet de Klant onmiddellijk ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE contacteren en diens instructies volgen, door het volgende nummer te bellen, dat elke dag de klok rond bereikbaar is: 02 773 61 94 (tarief voor een lokale oproep).
- De Klant moet alle redelijke maatregelen nemen om verdere negatieve gevolgen van een Gewaarborgde Gebeurtenis te beperken.
- Als de Klant andere verzekeringen heeft afgesloten die dezelfde Gewaarborgde Gebeurtenis dekken als die van de TotalEnergies-bijstandsservice waarop hij heeft ingetekend, moet hij die verzekeringen en de identiteit van de verzekeraars meedelen aan ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE.

**3.4 Contractuele en wettelijke garantie**

ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE kent een contractuele garantie toe van drie maanden op de door de Beroepsbeoefenaar geleverde prestaties (verplaatsing, stukken en werkuren) in het kader van de Gewaarborgde Gebeurtenis. Die garantie, toegekend door ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, gaat in op de

Algemene voorwaarden – TotalEnergies-bijstandsservice

datum van de tussenkomst door de Beroepsbeoefenaar. Om van die garantie te genieten moet de Klant telefonisch contact opnemen met ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE en zijn dossiernummer doorgeven.

Deze bepaling mag in geen geval de toepassing van de wettelijke garanties met betrekking tot de prestaties geleverd na het plaatshebben van een Gewaarborgde Gebeurtenis in de weg staan. Ze verhindert de Klant in geen geval om iedere andere contractuele of buitencontractuele vordering in te stellen die hem door de wet wordt toegekend.

**3.5 Gemeenschappelijke uitsluitingen voor alle TotalEnergies-bijstandsservices****3.5.1. Uitgesloten schadegevallen:**

- 3.5.1.1. Alle schadegevallen die al bestonden voor of op het ogenblik van de inwerkingtreding van de betreffende garantie.
- 3.5.1.2. Alle omstandigheden die al bekend of aanwezig waren op het ogenblik van de inwerkingtreding van de betreffende garantie en waardoor het schadegeval redelijkerwijze had kunnen worden voorzien.
- 3.5.1.3. Herstellingen in gemeenschappelijke ruimtes.
- 3.5.1.3. Installaties die zich in een openbare ruimte bevinden.
- 3.5.1.4. Storingen die opzettelijk werden veroorzaakt door de Klant of met diens medeweten werden veroorzaakt.
- 3.5.1.5. Schade veroorzaakt door een oorlog, burgeroorlog, opstand, 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. De Beroepsbeoefenaar draagt de volledige aansprakelijkheid voor schade die zich voordoet als gevolg van een door hem uitgevoerde prestatie.
- 3.5.1.7. Werken waarvoor moet worden uitgegraven of geboord voordat de herstelling kan plaatsvinden.
- 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 deze bijstandsovereenkomst worden vermeld.
- 3.5.1.14. De installaties:

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

#### 3.5.1.15. Gebruik:

- van accessoires die niet door de fabrikant zijn toegelaten;
- voor professionele doeleinden.

#### 3.5.1.16. Herstellingen:

- uitgevoerd door de Klant zelf of door een andere hersteller dan die van ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE;

- van esthetische schade zoals – zonder daartoe beperkt te zijn – krassen en deuken.

#### 3.5.1.17. Herstellerborg:

- aansprakelijkheid met betrekking tot de producten en terugroepacties van de fabrikant;
- financiële insolventie van de dienstverlener;
- vertragingen die te wijten zijn aan de tijdelijke onbeschikbaarheid van wisselstukken;
- tegemoetkomingen van eender welke aard voor de tijd dat het toestel buiten gebruik is of voor het gebrek aan genot van het toestel;
- tegemoetkomingen van eender welke aard voor onrechtstreekse verliezen of gevolgen, bijvoorbeeld – zonder daartoe beperkt te zijn – bedorven voeding, schade rondom het elektrisch toestel of verwarmingstoestel.

#### 3.5.2. Kosten die niet ten laste worden genomen

3.5.2.1. 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 uitgevoerd hebben in het kader van een dringende interventie, worden niet door ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE ten laste genomen.

### 3.6. Specifieke uitsluitingen voor de TotalEnergies bijstandsservice Elektriciteit

3.6.1. Schadegevallen als gevolg van eender welke externe oorzaak zoals – zonder daartoe beperkt te zijn – een stroompanne, overspanning, botsing, brand, overstroming, blikseminslag, diefstal of ontploffing.

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

3.6.3. Interventies als gevolg van werken die werden uitgevoerd in de woning met als doel de Elektrische installatie binnenshuis in overeenstemming te brengen met de wettelijke vereisten of de elektriciteit te herstellen als die onderbroken werd door dergelijke 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 wegens niet-betaling van de elektriciteitsfactuur.

3.6.6. Werken waarvoor de hoofdzekering moet worden afgekoppeld.

### 3.7. Specifieke uitsluitingen voor de TotalEnergies bijstandsservice Gas

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

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

3.7.3. Pannes of storingen als gevolg van een elektrisch defect.

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

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

Algemene voorwaarden – TotalEnergies-bijstandsservice

3.7.6. Problemen met het openbaar gasnet, de meter inbegrepen.

Als de Klant heeft ingetekend op de TotalEnergies –bijstandsservice Elektriciteit en Gas, zijn de uitsluitingen in artikels 3.5 en 3.6 en de bepalingen in dit artikel cumulatief van toepassing.

### ARTIKEL 4 – FACTURATIE EN BETAALWIJZE

De vergoeding die maandelijks door de Klant verschuldigd is en waarvan het bedrag wordt aangegeven op de bijstandsovereenkomst die de Klant heeft ondertekend bij zijn intekening, wordt aangerekend op de energiefactuur van de Klant. De TotalEnergies-bijstandsservice waarop de Klant heeft ingetekend, wordt hem aangerekend en moet worden betaald volgens de voorwaarden en modaliteiten van de energieleveringsovereenkomst die de Klant is aangegaan bij TotalEnergies.

Iedere begonnen maand is daarbij volledig verschuldigd.

### ARTIKEL 5 – DUUR

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

Onder voorbehoud van de bepalingen voorzien in artikel 5.2. treden de waarborgen in werking, al naargelang het geval:

- bij gelijktijdige intekening op de energieleveringsaanbieding van TotalEnergies en de TotalEnergies-bijstandsservice, de eerste dag van de maand na de startdatum van de energielevering;
- bij intekening door de Klant op de TotalEnergies-bijstandsservice in aanvulling op een energieleveringsovereenkomst die al eerder werd afgesloten met TotalEnergies, de eerste dag van de maand na de intekening op de TotalEnergies-bijstandsservice. Als de Klant op het moment dat hij wil intekenen op de TotalEnergies-bijstandsservice, schulden heeft bij TotalEnergies, behoudt TotalEnergies zich het recht voor de inwerkingtreding van de waarborg op te schorten tot de openstaande bedragen zijn betaald.

De waarborg wordt toegekend voor de duur van één maand, te rekenen vanaf de inwerkingtreding van de TotalEnergies-bijstandsservice volgens de hierboven bepaalde voorwaarden. Na afloop van die periode wordt de overeenkomst elke maand stilzwijgend verlengd, zolang de Klant of TotalEnergies daar geen bezwaar tegen maakt overeenkomstig artikel 6.

#### 5.2. Herroepingsrecht

De Klant beschikt over een herroepingsrecht van 14 kalenderdagen vanaf de datum van intekening op de TotalEnergies-bijstandsservice. Om dat recht uit te oefenen moet de Klant TotalEnergies een brief sturen met informatie waarmee hij duidelijk kan worden geïdentificeerd, op het volgende adres: TotalEnergies Power & Gas Belgium N.V.- Bijstand - Rue Saint-Laurent 54 - 4000 Luik

Als de termijn van het herroepingsrecht op een zaterdag, zondag, feestdag of vrije dag verstrijkt, wordt hij verlengd tot de eerstvolgende werkdag.

### ARTIKEL 6 – BEËINDIGING

• Niet-verlenging van de bijstandsovereenkomst op initiatief van een van de partijen: de Klant of TotalEnergies kan bezwaar maken tegen de stilzwijgende verlenging van de TotalEnergies-bijstandsservice door het versturen van een kennisgeving per aangetekende brief of per e-mail ten minste 10 dagen voor het einde van de maand.

• Beëindiging op initiatief van TotalEnergies: In geval van wanbetaling door de Klant bij het verstrijken van de vervaldatum kan TotalEnergies, als de Klant de situatie niet heeft rechtgezet binnen de vijftien (15) dagen vanaf de dag nadat TotalEnergies een ingebrekestelling heeft verstuurd, de TotalEnergies-bijstandsservice van rechtswege beëindigen.

• Beëindiging van rechtswege: De TotalEnergies-bijstandsservice wordt automatisch beëindigd als de Begunstigde Klant of TotalEnergies de energieleveringsovereenkomst waaraan de TotalEnergies-bijstandsservice gekoppeld is, beëindigt of in geval van een verhuizing (de Klant heeft dan geen energieovereenkomst meer voor de Plaats van interventie opgetekend in de energieleveringsovereenkomst op het moment dat hij intekende op de TotalEnergies-bijstandsservice). De TotalEnergies-bijstandsservice wordt beëindigd op de dag dat de energieleveringsovereenkomst voor de Plaats van interventie opgetekend in de energieleveringsovereenkomst op het moment dat de Klant intekende op de TotalEnergies-bijstandsservice, eindigt.

Ongeacht de reden voor de beëindiging kunnen, bij gebrek aan een fout begaan door TotalEnergies en ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, die laatste niet aansprakelijk worden gehouden voor eventuele schade geleden door de beëindiging van de TotalEnergies-bijstandsservice.

### ARTIKEL 7 – AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMAGT

#### 7.1. Aansprakelijkheid

TotalEnergies en ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE kunnen niet aansprakelijk worden gehouden voor eender welke schade geleden door een Klant als gevolg van een Gewaarborgde Gebeurtenis, behalve als kan worden aangetoond worden dat een van beide een fout heeft begaan.

#### 7.2 Overmacht

TotalEnergies en ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE kunnen niet aansprakelijk worden gehouden en zijn aan geen enkele verplichting gehouden uit hoofde van door de Klant geleden schade door vertraging, niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering door een van de partijen van zijn contractuele verplichtingen als die vertraging, niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering te wijten is aan een derde of voortvloeit uit een geval van overmacht. Een geval van overmacht is elke onvermijdbare, externe en onvoorzienbare gebeurtenis die de uitvoering van alle of een deel van de contractuele verplichtingen van een van beide Partijen onmogelijk maakt.

Worden in het bijzonder beschouwd als gevallen van overmacht: al dan niet openlijke burgeroorlogen of buitenlandse oorlogen, algemene mobilisatie, de 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 personen, natuurrampen, effecten van radioactiviteit, epidemieën, besmettingsrisico's of chemische gevaren.

### ARTIKEL 8 – EVOLUTIE VAN DE CONTRACTUELE VOORWAARDEN

Algemene voorwaarden – TotalEnergies-bijstandsservice

De voorwaarden van deze AVV of de tariefvoorwaarden die van toepassing zijn voor de Klant, kunnen door TotalEnergies of door ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE worden gewijzigd. TotalEnergies zal in dat geval de Klant minstens één maand voor de inwerkingtreding op de hoogte brengen. De Klant kan in dat geval de TotalEnergies-bijstandsservice kosteloos opzeggen overeenkomstig de voorwaarden bepaald in artikel 6 van deze algemene voorwaarden. De hierboven beschreven modaliteiten zijn ook van toepassing in geval van overdracht van de waarborg van deze Overeenkomst naar een nieuwe verzekeraar.

### ARTIKEL 9 – DIVERSE BEPALINGEN

#### 9.1. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens

TotalEnergies en ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE nemen de nodige maatregelen om de bescherming, de integriteit en de vertrouwelijkheid van de gevoelige gegevens die ze bewaren en verwerken, te verzekeren overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen. Ze beschermen ook de vertrouwelijkheid van de correspondentie overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving. De gegevens die in het kader van de intekening worden verzameld, moeten verplicht worden verstrekt en zijn onontbeerlijk om gebruik te maken van de TotalEnergies-bijstandsservice. Die gegevens kunnen aanleiding geven tot de uitoefening van individuele rechten op inzage, rectificatie, bezwaar of wissing van de gegevens bij TotalEnergies, wiens adres op de elektriciteits- en/of aardgasfacturen staat.

De Klant geeft TotalEnergies en zijn verbonden ondernemingen in de zin van artikel 1:20 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen

de toestemming om die gegevens door te geven aan ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE en aan de onderaannemers van die laatste in het kader van de TotalEnergies-bijstandsservice. ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE en zijn onderaannemers verbinden zich ertoe die gegevens uitsluitend te gebruiken ten behoeve van de uitvoering van deze bijstandsovereenkomst, met strikte inachtneming van de geldende wet- en regelgeving. TotalEnergies en zijn verbonden ondernemingen in de zin van artikel 1:20 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen, en ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE kunnen de persoonsgegevens van de Klant gebruiken in het kader van onderzoeken, tenzij de Klant uitdrukkelijk om het tegendeel verzocht, en in samengevoegde vorm voor statistische doeleinden. Tenzij de Klant bezwaar maakt, aanvaardt die laatste bovendien dat TotalEnergies zijn persoonsgegevens gebruikt om hem informatie met betrekking tot zijn diensten en/of zijn commerciële aanbiedingen te bezorgen, in het bijzonder per e-mail, telefoon of sms.

#### 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. Als die subrogatie wegens de Klant niet kan plaatsvinden, kan ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE van de Klant de terugbetaling vorderen van de betaalde bedragen in de mate dat ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE daardoor schade heeft geleden.

#### 9.3. Keuze van de gebruikte middelen voor de uitvoering van de verbintenissen

De geleverde prestaties en/of de betaling van de voorziene bedragen in uitvoering van deze AVV mogen nooit een bron van verrijking vormen voor de Begunstigde.

#### 9.4. Verjaring

Elke vordering die voortvloeit uit deze bijstandsovereenkomst, 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 het geval van een klacht kan de Klant zich tot TotalEnergies richten, wiens adres op de laatste elektriciteits- en aardgasfactuur staat.

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, 1000 Brussel;

- per e-mail naar quality@allianz-global-assistance.be.

Als de Klant na de behandeling van zijn klacht door de diensten van ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE nog steeds ontevreden is, kan hij zich richten tot de Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûsquare 35, 1000 Brussel, info@ombudsman.as, fax +32-2-547 59 75. Dit alles onder voorbehoud van de mogelijkheid een gerechtelijke procedure in te leiden.

De AVV valt zowel wat betreft de interpretatie als wat betreft de uitvoering onder het Belgisch recht. Particuliere Klanten vallen onder geen enkel beding wat betreft rechterlijke bevoegdheid en kunnen ieder geschil dat ontstaat als gevolg van het afsluiten en de interpretatie van deze AVV, voorleggen aan de bevoegde Rechtbank.

#### 9.6. Overdracht

TotalEnergies heeft het recht om deze bijstandsovereenkomst over te dragen aan een andere persoon, op voorwaarde dat die persoon de wettelijke bepalingen en toepasselijke vereisten naleeft en voor zover de voorwaarden die in deze Bijstandsovereenkomst worden vastgelegd, behouden blijven gedurende de volledige duur ervan.

### ARTIKEL 10. INFORMATIE

Door de AVV te aanvaarden erkent de Klant voorafgaandelijk alle noodzakelijke informatie te hebben ontvangen met betrekking tot zijn intekening op de TotalEnergies-bijstandsservice, waaronder de voorwaarden en prijs ervan, en erkent de Klant dat die TotalEnergies-bijstandsservice voldoet aan zijn behoeften wat bijstand met betrekking tot gas en/of elektriciteit betreft.

De communicatie tussen de Klant en TotalEnergies kan naar keuze van de Klant in het Frans of het Nederlands worden gevoerd. De communicatie tussen de Klant en TotalEnergies zal gebeuren op de wijze aangegeven door de Klant op zijn klantenfiche op het moment dat hij intekent op een energieaanbieding.