

CONDITIONS GÉNÉRALES COMFORT BONUS PROFESSIONAL D'ENECO

PARTIE I: EXPLICATION DU FONCTIONNEMENT DE COMFORT BONUS PROFESSIONAL D'ENECO

Voici les Conditions générales du Comfort Bonus Professional d'Eneco, que vous propose Allianz Assistance. Le recours au Comfort Bonus Professional d'Eneco implique automatiquement l'acceptation des présentes Conditions générales.

Le Comfort Bonus Professional d'Eneco se compose de **deux niveaux différents ('level')**, allant de pair avec un certain nombre de garanties. Ces couches sont proposées chronologiquement et progressivement aux fidèles clients business d'Eneco, selon le nombre de mois pendant lesquels ce client business d'Eneco a un contrat de fourniture d'énergie ininterrompue avec Eneco et conformément aux conditions énoncées ci-dessous. Le client n'a rien à payer pour le Comfort Bonus Professional d'Eneco. Le Comfort Bonus Professional d'Eneco est un service gratuit offert aux clients business d'Eneco.

Le Comfort Bonus Professional d'Eneco est destiné à la personne morale ou physique qui exerce une activité indépendante, qui, dans le cadre d'un contrat de fourniture d'énergie avec Eneco, achète de l'électricité et/ou du gaz naturel à des fins purement professionnelles à Eneco et ce uniquement dès qu'elle a déjà acheté cette électricité et/ou ce gaz naturel pendant une période ininterrompue :

(a) d'1 mois pour profiter du **Comfort Bonus Professional d'Eneco Level 1**

(b) de 12 mois pour profiter du **Comfort Bonus Professional d'Eneco Level 2**

et seulement dans la mesure où elles sont toujours des clients d'Eneco et continueront à acheter de l'électricité et/ou du gaz naturel à Eneco de la même manière à l'avenir, et aussi longtemps que le contrat entre Eneco et Allianz Assistance s'appliquera. La personne morale ou la personne exerçant une activité indépendante qui répond aux critères susmentionnés est ci-après dénommée le « Client concerné ».

Le service qui fait l'objet du présent Contrat s'applique (i) pour le Comfort Bonus Professional d'Eneco Level 1 et (ii) le Comfort Bonus Professional d'Eneco Level 2 aux membres de la famille et au personnel du Client concerné. Les membres de la famille doivent être domiciliés à la même adresse que la personne physique qui se tient devant le Client concerné ou le Gérant. Ce service s'applique également au Client concerné et à l'(aux) Occupant(s) pour ce qui concerne la garantie « Assistance au véhicule » :

Le Comfort Bonus Professional d'Eneco Level 2 « Car Damage Waiver » ne s'applique qu'au bénéficiaire du contrat Eneco, la personne qui a conclu le contrat Eneco, le « Client concerné ».

Il ne s'applique pas aux clients devenus clients Eneco par un achat groupé, ni aux clients qui ont opté pour au moins un des produits suivants :

- Solaire & éolien belge - Basic / Eneco gaz naturel - Basic
- Eneco Link (électricité / gaz naturel)
- Eneco Start (électricité / gaz naturel)
- Soleil et vent Go / Gaz naturel Go

Le Comfort Bonus Professional d'Eneco n'est pas un droit acquis pour les clients Eneco. Eneco peut à tout moment adapter ou interrompre (le service prévu dans) le Comfort Bonus Professional d'Eneco sans en informer explicitement le Client concerné. Les Conditions générales présentées en ligne sur le site web d'Eneco sont toujours les plus récentes.

PARTIE II DISPOSITIONS COMMUNES

1. Descriptions des concepts

Dans ce contrat, on entend par :

1.1. Le prestataire d'assistance AWP Services Belgium SA agissant également sous le nom d'Allianz Assistance, établi au Boulevard du Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles.

1.2. Eneco Belgium sa

Le fournisseur d'énergie situé Battelsesteenweg 455i, 2800 Malines, enregistré à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0683.948.879 ci-après « Eneco ».

1.3. Le Client concerné :

1.3.1. Le Client concerné :

Les personnes physiques et morales qui achètent de l'électricité et/ou du gaz naturel à Eneco à des fins purement professionnelles dans le cadre d'un contrat de fourniture d'énergie avec Eneco, et ce seulement dès qu'elles ont déjà acheté cette électricité pendant une période ininterrompue de

(a) 1 mois pour profiter du service Comfort Bonus Professional d'Eneco Level 1 ;

(b) 12 mois pour profiter du service Comfort Bonus Professional d'Eneco Level 2 ;

et seulement dans la mesure où elles continuent à acheter de l'électricité et/ou du gaz naturel à Eneco de la même manière à l'avenir.

Le Client concerné doit être établi en Belgique et doit également y exercer les activités professionnelles.

Le Client concerné est également désigné dans ce texte par les termes « vous » ou « votre ».

1.3.2. Occupants : Toute personne qui vous accompagne gratuitement dans votre véhicule couvert par cette assistance, qui est domiciliée en Belgique et qui participe avec vous à un déplacement professionnel commun.

Le nombre d'Occupants ne doit pas dépasser le nombre maximum de personnes prévu par le constructeur.

1.4. Les véhicules couverts par cette assistance :

1.4.1. Pour la garantie « Assistance au véhicule et au Client concerné et aux Occupants » :

Un (1) véhicule à propulsion électrique immatriculé en Belgique sans le gérant et normalement conduit par celui-ci. Seul un (1) véhicule peut être couvert.

Le véhicule doit appartenir à l'une des catégories suivantes : (i) les voitures particulières, (ii) les camionnettes ou (iii) les véhicules à usage privé et professionnel de moins de 3,5 tonnes de poids maximal autorisé à l'exception des véhicules destinés aux transports rémunérés.

Les Conditions générales font référence au véhicule couvert par l'assistance en utilisant le terme « votre véhicule ».

1.4.2. Pour la garantie « Bike assistance » :

Le véhicule à deux ou trois roues d'un Client concerné ou des collaborateurs, et du type vélo ou vélo électrique, utilisé pour les déplacements professionnels (y compris les déplacements entre le domicile et le travail).

1.5. Votre Entreprise :

Votre adresse de consommation Eneco, qui doit être située en Belgique et qui dispose d'un contrat business pour la fourniture d'énergie par Eneco.

1.6. Accident en cas de garantie « Assistance véhicule au Client concerné et aux Occupants » & « Bike assistance » :

Un événement extérieur soudain et hors de votre contrôle qui provoque l'immobilisation de votre véhicule ou de votre vélo sur le lieu de cet événement.

1.7. Panne : En cas de garantie « Assistance véhicule au Client concerné et aux Occupants » & « Bike assistance » :

Un problème mécanique, électrique ou électronique soudain qui provoque l'immobilisation de votre véhicule sur le lieu de cet événement.

1.8. Rapatriement :

Le retour vers votre domicile en Belgique

1.9. Durée de l'immobilité :

La durée prévue entre la réception de votre premier appel par Allianz Assistance et la fin prévue de la réparation de votre véhicule.

1.10. Pilot error/Erreur humaine :

Une erreur d'utilisation du véhicule en ce qui concerne l'utilisation des clés et/ou l'alimentation en énergie. Par exemple : une batterie déchargée, l'oubli des clés dans la voiture fermée, la perte des clés, etc.

1.11. Instance officielle :

Les services délégués par le Gouvernement ayant le pouvoir de prendre des décisions d'ordre public (comme la police, les agents des chemins de fer, etc.).

1.12. Véhicule électrique : un véhicule fonctionnant 100% à l'électricité.

2. Correspondance et communication

Toutes les notifications doivent être faites à Allianz Assistance, domiciliée en Belgique, Boulevard Roi Albert II, 32, 1000 Bruxelles.

Les messages écrits qui vous sont destinés seront valablement envoyés à votre adresse de consommation ou à l'adresse que vous communiquez à Allianz Assistance.

3. L'objet de ce contrat

Dans les limites définies par les conditions, modalités et montants stipulés dans les présentes Conditions générales, ce contrat garantit l'utilisation des moyens les plus appropriés pour fournir les prestations garanties au profit des véhicules inclus, du Client concerné et des Occupants dans le cadre du présent contrat et le paiement des montants prévus.

Allianz Assistance ne peut être tenue responsable des retards ou de la non-exécution des services convenus si ces retards ou cette non-exécution sont dus aux événements suivants : force majeure, événement imprévisible, grève, guerre civile, guerre, insurrection, soulèvement populaire, décision gouvernementale, restriction de la libre circulation,

radiation radioactive, explosion, sabotage, détournement, terrorisme ou tout autre événement échappant au contrôle d'Allianz Assistance.

4. Territorialité

4.1. Pour la garantie Partie III. B.1. « Assistance au véhicule du Client concerné et aux Occupants » :

Sur le continent européen (sauf CEI) et les îles européennes de Méditerranée, au Royaume-Uni (Grande-Bretagne et Irlande du Nord) et Irlande.

4.2. Pour la garantie Partie III. – A.3. « Bike assistance » :

Belgique avec une franchise kilométrique d'1 kilomètre autour du domicile du collaborateur.

4.3. Pour la garantie « Partie III. - A.2. Office Assistance » :

Dans le monde entier pour la garantie de rapatriement et en Belgique, à une (1) adresse, à savoir à votre adresse de consommation Business Eneco pour les garanties concernant vos locaux d'entreprise.

4.4. Pour la garantie Partie III. - B.2. « Car Damage Waiver en cas de location d'un véhicule électrique » :

Sur le continent européen (sauf CEI) et les îles européennes de Méditerranée, au Royaume-Uni (Grande-Bretagne et Irlande du Nord) et Irlande.

5. La durée de la garantie

Lors d'un contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel avec Eneco à des fins purement professionnelles à titre onéreux, et ce seulement dès que cette électricité et/ou ce gaz naturel est acheté(e) pendant une période ininterrompue d'un mois et uniquement dans la mesure où cette électricité et/ou ce gaz naturel continue à être acheté(e) à Eneco de la même manière à l'avenir.

6. Subrogation

Allianz Assistance intervient dans vos droits et actions en justice contre des tiers pour le montant des honoraires payés. Si, par votre faute, la subrogation ne peut avoir aucun effet, Allianz Assistance peut vous demander le remboursement des indemnités versées à hauteur du préjudice subi par Allianz Assistance.

7. Le choix des moyens d'exécution des engagements

Les prestations fournies et/ou le paiement des montants prévus en exécution du présent contrat ne peuvent jamais constituer une source d'enrichissement pour le bénéficiaire.

Si un transport ou un rapatriement doit être organisé, il se fera par avion en classe économique, ou par train en première classe si la distance est inférieure à 1000 kilomètres. Dans tous les cas, c'est Allianz Assistance qui choisit les moyens les plus appropriés à cette fin.

8. Assistance auto-organisée

L'organisation d'une prestation prévue dans le présent contrat, ainsi que la prise en charge des frais y afférents, par un Client concerné ou son entourage, ne peuvent être remboursés que si Allianz Assistance en a été informée et a expressément donné son accord préalable à l'assistance auto-organisée en communiquant un numéro de dossier.

Les frais engagés dans le cadre de l'assistance auto-organisée ne seront en tout cas remboursés que sur présentation des notes de frais originales et de tous les éléments prouvant les faits donnant lieu à la garantie. Les frais engagés dans le cadre d'une

assistance auto-organisée ne sont remboursés qu'à concurrence des montants indiqués dans les présentes Conditions générales et dans la limite des frais qu'Allianz Assistance aurait engagés si elle avait organisé l'assistance elle-même.
L'accord préalable d'Allianz Assistance n'est pas nécessaire pour un premier remorquage vers un garage proche et pour les éventuels frais de signalisation et d'enlèvement imposés par une instance officielle.

9. Prescription

Toute action découlant du présent contrat se prescrit après trois ans à compter de la date du fait générateur de l'action.

10. Protection de la vie privée et des droits des personnes enregistrées :

Si des données à caractère personnel sont traitées dans le cadre du présent contrat, les parties s'engagent à toujours agir conformément au Règlement général sur la protection des données 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après dénommé « RGPD »). En ce qui concerne ces données à caractère personnel, les parties au présent contrat reconnaissent qu'elles seront soumises aux droits et obligations d'un responsable du traitement tel que visé dans le RGPD.

Allianz Assistance recueille et traite les données à caractère personnel vous concernant qui sont nécessaires à la gestion des sinistres éventuels, y compris le suivi du portefeuille et la prévention des abus et des fraudes. Vous avez le droit d'accéder à vos données et de les corriger.

Eneco fournit les données à caractère personnel du Client concerné à Allianz Assistance conformément au Règlement général sur la protection des données. L'Eneco Privacy Policy s'applique et est consultable sur <https://cdn.eneco.be/downloads/fr/general/vw/conditions-d-utilisation-website.pdf>

11. Règles de droit – Compétence

Les présentes Conditions générales, les Conditions particulières et le droit belge s'appliquent au Comfort Bonus Professional d'Eneco.

Toutes les félicitations ou plaintes concernant les services d'Allianz Assistance peuvent être envoyées :

- par lettre au service Quality- Boulevard Albert II 32 – 1000 Bruxelles ;
- par e-mail : quality.be@allianz.com

Si, après le traitement d'une plainte par nos services, vous restez insatisfait et sans préjudice de la possibilité d'intenter une action en justice.

12. Vos obligations en cas de sinistre

En plus de celles qui découlent des dispositions des présentes Conditions générales, vos obligations sont les suivantes :

12.1. Sanctions en cas de non-respect de vos obligations :

Si vous ne remplissez pas l'une de vos obligations et que cela entraîne un préjudice pour Allianz Assistance, Allianz Assistance pourra réduire ses prestations du montant du préjudice subi.

Le non-respect frauduleux de vos obligations entraînera toujours la perte de tous les droits à toutes les prestations.

12.2. La communication des sinistres :

En cas de sinistre, contactez Allianz Assistance immédiatement - après avoir reçu la première assistance médicale urgente - et conformez-vous à ses instructions : appelez (24

heures sur 24) le numéro 0800 24 001 pour les appels depuis la Belgique et le +32 15 299 600 pour les appels depuis l'étranger. Les frais engagés dans le cadre d'une assistance auto-organisée ne sont remboursés qu'à concurrence des montants indiqués dans les présentes Conditions générales et dans la limite des frais qu'Allianz Assistance aurait engagés si elle avait organisé l'assistance elle-même.

L'accord préalable d'Allianz Assistance n'est pas nécessaire pour un premier remorquage vers un garage proche imposé par une instance officielle.

12.3. La communication écrite des sinistres :

Dès que possible, et en tout cas dans les 7 jours calendrier, signalez le sinistre par écrit à Allianz Assistance.

12.4. La fourniture de renseignements utiles :

Sans délai, et en tout cas dans les 30 jours, fournissez à Allianz Assistance toutes les informations utiles et réponses aux questions qui vous sont posées afin de déterminer les circonstances et l'étendue du sinistre.

12.5. Limiter les conséquences des sinistres :

Prenez toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences d'un sinistre.

12.6. Assurances :

Si vous bénéficiez d'assurances pour le même risque, vous devez informer Allianz Assistance des garanties et de l'identité de ces assureurs.

12.7. La preuve du dommage matériel :

En cas de tentative de vol, de vol ou de vandalisme, faites établir immédiatement un procès-verbal par l'autorité judiciaire la plus proche du lieu où les faits se sont produits ou ont été établis par vous.

Par ailleurs, tant au moment de la livraison qu'au moment de la reprise de votre véhicule, faites toujours établir un rapport détaillé concernant l'état de votre véhicule si Allianz Assistance transporte ou rapatrie votre véhicule, afin d'exclure tout litige ultérieur.

12.8. Rapport en cas de dommage :

En cas de dommage total ou partiel, vous devez immédiatement faire établir un rapport écrit par l'autorité compétente ou la personne responsable et en envoyer la preuve à Allianz Assistance.

13. Exclusions et restrictions

13.1. Sinistres exclus :

13.1.1. Tous les dommages existant avant ou au moment de l'entrée en vigueur de la garantie en question ou au moment du début du déplacement.

13.1.2. Toutes les circonstances connues ou présentes au moment de l'entrée en vigueur de la garantie en question ou au moment du début du déplacement, de sorte que le sinistre pouvait raisonnablement être prévu.

13.1.3. Consommation excessive de médicaments, usage de drogues, de stupéfiants ou de stimulants, ivresse ou alcoolisme.

13.1.4. Grèves, décisions gouvernementales, restrictions à la libre circulation, radiations radioactives ou méconnaissance volontaire de dispositions légales ou officielles.

13.1.5. Guerre, guerre civile, insurrection, révolution ou émeute.

13.1.6. Allianz Assistance ne peut être tenue responsable des retards ou de la non-exécution des services convenus si ces retards ou cette non-exécution sont dus aux événements suivants : force majeure, événement imprévisible, grève, guerre civile, guerre,

insurrection, soulèvement populaire, décision gouvernementale, restriction de la liberté de circulation, radiation radioactive, explosion, sabotage, détournement ou terrorisme.

13.1.7. Tout dommage résultant de prestations d'assistance, de transports, de rapatriements, de réparations ou de remorquages effectués avec votre accord et sous votre contrôle. Seul le prestataire de services lui-même est responsable des dommages résultant des prestations fournies.

13.1.8. Faillite et insolvabilité financière.

13.1.9. Tentative de suicide et suicide.

13.1.10. Attentats terroristes.

13.1.11. Épidémies, pandémies et quarantaine.

13.1.12. Catastrophes naturelles.

13.1.13. Toutes les conséquences des exclusions mentionnées dans ce contrat.

13.2. Pour la garantie « Assistance au véhicule et au Client concerné et aux Occupants » :

13.2.1. Sont exclus du service :

13.2.1.1. Les types de véhicules suivants :

- véhicules de location ou en leasing avec une période contractuelle de moins de 6 mois ;
- véhicules de plus de 8 places, conducteur compris ;
- véhicules destinés au transport rémunéré de personnes ou de marchandises ;
- véhicules munis de plaques de transit, de commerçant ou d'essai ;
- véhicules équipés d'un moteur à combustion ;
- caravanes et remorques.

13.2.1.2. Tous les services auxquels Allianz Assistance s'engage par ce contrat en cas d'immobilisation due au non-respect des réglementations locales telles que les conditions de validité de votre permis de conduire, les infractions au code de la route, etc.

13.2.1.3. Dysfonctionnement technique pendant votre déplacement, connu au moment du départ de votre Site d'entreprise, mauvais état du véhicule et mauvais entretien du véhicule, panne répétée ou aggravation de la panne due à l'absence de réparation du véhicule ; ou rappel systématique d'une série de véhicules.

13.2.1.4. Le coût des pièces et des pièces détachées et les frais de réparation. Frais d'entretien ordinaire, travaux d'entretien et frais de devis.

13.2.1.5. Frais de douane, transit, péages, taxes, amendes, carburant et restaurant.

13.2.1.6. Le vol, la perte ou les dommages au véhicule couvert, aux objets, pièces ou accessoires transportés, survenus au cours de la réparation, du remorquage, du transport ou du rapatriement. Seul le dépanneur, le prestataire de services professionnels/réparateur ou le transporteur est responsable des prestations qu'il fournit.

13.2.1.7. Arrêt de la production de pièces de rechange par le fabricant. L'indisponibilité des pièces de rechange ou tout retard dû au transporteur de pièces de rechange.

13.2.2. Restrictions :

13.2.2.1. L'âge du véhicule couvert

Si le véhicule couvert a plus de 10 ans, en cas de panne, Allianz Assistance se limitera à organiser les prestations et ne payera aucun frais.

13.2.2.2. Pilot error/Erreur humaine

Les prestations auxquelles Allianz Assistance s'engage par ce contrat sont limitées à l'organisation et au paiement d'un seul remorquage vers un garage proche et ce jusqu'à deux fois par an si l'immobilisation de votre véhicule est le résultat d'une pilot error.

13.2.2.3. Remorquage non organisé par Allianz Assistance

Le paiement par Allianz Assistance est limité à 250 euros par véhicule, sauf si le remorquage vers le garage le plus proche du véhicule immobilisé a été imposé par une instance officielle.

13.2.2.4. Le rapatriement de votre véhicule

Si Allianz Assistance rapatrie votre véhicule, les frais supportés par Allianz Assistance à la suite de ce rapatriement sont limités à la valeur de votre véhicule selon l'Eurotax au

moment de votre appel. Si ces frais sont plus élevés, Allianz Assistance peut rapatrier votre véhicule à condition que la différence lui soit payée.

13.2.2.5. Coûts d'entreposage

Les frais facturés par Allianz Assistance pour l'entreposage de votre véhicule sont limités à un total de 65 euros.

13.3. Restrictions et exclusions pour la garantie « Bike assistance » :

13.3.1. Restrictions

13.3.1.1. Transports auto-organisés

Le remboursement par Allianz Assistance est limité à un maximum de 250 euros par deux ou trois roues.

Cette restriction ne s'applique pas si le transport du deux ou trois roues immobilisé a été imposé par une instance officielle ou à la suite d'un accident de la circulation dans lequel vous avez subi des dommages corporels vous empêchant de contacter Allianz Assistance.

13.3.1.2. L'assistance en cas de panne ne peut être fournie que dans des lieux librement accessibles aux services d'urgence, à la discrétion d'Allianz Assistance.

13.3.1.3. L'assistance en cas de panne est limitée à la Belgique avec une franchise kilométrique d'1 kilomètre autour de votre adresse de consommation professionnelle Eneco et du lieu de résidence du travailleur.

13.3.1.4. L'assistance en cas de panne pour les travailleurs est limitée aux déplacements entre le domicile et le lieu de travail.

13.3.1.5. Maximum 2 interventions/an par numéro de client Eneco.

13.3.2. Exclusions

13.3.2.1. Le coût des pièces et des pièces détachées et les frais de réparation. Frais d'entretien ordinaire, travaux d'entretien et frais de devis.

13.4. Sont exclus du service d'assistance « Office Assistance » :

13.4.1. Les problèmes de contenu ;

13.4.2. Le remplacement des appareils ménagers et de chauffage, qu'ils soient intégrés ou non ;

Le redémarrage de la chaudière de chauffage est inclus à condition qu'elle soit régulièrement entretenue, que le Client concerné puisse en apporter la preuve et que cela ne résulte pas d'un manque de combustible ;

13.4.3. Problèmes avec les compteurs et leurs conduites d'alimentation ;

13.4.4. Réparation ou remplacement des appareils d'éclairage ou de parties de ceux-ci, des plaques de recouvrement des prises ou des interrupteurs d'éclairage, de la domotique, de la climatisation, des téléphones et des interphones ;

13.4.5. Travaux d'entretien ;

13.4.6. Problèmes avec les appareils de cuisines équipées ;

13.4.7. Débouchage, réparation ou vidange de conduites souterraines et de fosses septiques ;

13.4.8. Problèmes résultant d'une utilisation inappropriée ou d'un mauvais entretien ;

13.4.9. L'interruption de l'approvisionnement en énergie et en eau par le fournisseur ;

13.4.10. Le coût des pièces et des pièces détachées et les frais de réparation. Frais d'entretien ordinaire, travaux d'entretien et frais de devis.

13.5. Sont exclus du service « Car Damage Waiver » :

13.5.1. Les sinistres non couverts par l'assurance automobile.

13.5.2. Toute utilisation de la voiture de location en violation des dispositions de l'assurance automobile.

13.5.3. La voiture de location est conduite par une personne autre que la personne désignée dans l'assurance automobile.

- 13.5.4. Les sinistres pour lesquels vous ne pouvez pas produire de procès-verbal ou de constat d'accident international dûment signé par toutes les parties concernées ou un certificat du loueur.
 - 13.5.5. Locations d'une durée de plus de 31 jours.
 - 13.5.6. Dommages intérieurs.
 - 13.5.7. Infractions, paris, violation de la réglementation locale ou tentatives en ce sens.
 - 13.5.8. Saisie et/ou remorquage de la voiture de location.
 - 13.5.9. Le transport de personnes et/ou de marchandises contre rémunération.
 - 13.5.10. Voitures de location utilisées pour la formation à la conduite.
 - 13.5.11. Dommages résultant d'un défaut du véhicule loué.
 - 13.5.12. Utilisation de la voiture de location en dehors de la voie publique.
 - 13.5.13. Dommage causé à ou par une remorque ou une caravane.
 - 13.5.14. Toutes les conséquences des accidents existant au moment du début de la garantie.
 - 13.5.15. Consommation excessive de médicaments, usage de drogues, de stupéfiants ou de stimulants, ivresse ou alcoolisme.
 - 13.5.16. Actes intentionnels ou volontaires, comportement imprudent, suicide et tentative de suicide.
- 13.6. Toutes les conséquences des exclusions énoncées dans les présentes Conditions générales.

14. Contrôle des sanctions

Allianz Assistance ne fournira pas de service, et ne paiera pas de demande d'indemnité ou ne fournira pas d'assistance d'une autre façon si et dans la mesure où une telle demande de paiement d'indemnité, ou la fourniture d'assistance d'une autre manière, peut exposer une partie à une sanction, une interdiction et/ou une restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies et/ou de sanctions commerciales et économiques, lois ou règlements promulgués par l'Union européenne et/ou les États-Unis d'Amérique.

BESOIN D'ASSISTANCE ?

**Appelez 24h/24 et 7j/7
le numéro 0800 24 001 (depuis la Belgique) ou
le numéro +32 15 299 600 (depuis l'étranger)**

PARTIE III LE CONFORT BONUS PROFESSIONAL D'ENECO EN DÉTAIL

A. LE CONFORT BONUS PROFESSIONAL D'ENECO LEVEL 1

Les Clients concernés ont droit au Confort Bonus Professional d'Eneco Level 1 après un mois de contrat de fourniture d'énergie ininterrompue avec Eneco.

A.1. ENECO Business Line : fourniture d'informations

Allianz Assistance se limite à fournir des données et des informations - même en cas de non couverture - des prestataires de services. Vous devez payer vous-même les éventuelles interventions de ces prestataires de services :

- services de réparation rapide ou services de réparation disponibles 24h/24h et 7j/7j (par exemple, plombiers, vitriers, électriciens, serruriers...)
- entreprises de surveillance ;
- garde-meubles ;
- entreprises de déménagement ;
- services d'ambulance ;
- informations assistance psychologique ;
- informations localisation géographique bornes de recharge pour véhicules électriques ;
- hôpitaux, centres de revalidation et centres de soins palliatifs ;
- instances professionnelles d'aide d'urgence.

A.2. ENECO Office Assistance

2.1. Office Service

Via Allianz Assistance, vous avez accès à un vaste réseau de prestataires de services professionnels 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

En cas de dommages aux Locaux de votre entreprise, vous pouvez contacter Allianz Assistance pour avoir accès aux réparateurs dans les domaines suivants : plomberie, chauffage, serrurerie, électricité, menuiserie, vitrages, maçonnerie, revêtement de toiture, nettoyage.

Le coût des mesures de protection, des travaux de réparation et tous les frais de matériel ou de pièces de rechange restent à votre charge.

2.2. Co-working Office Space

En cas de dommages graves à vos Bâtiments d'entreprise, rendant les salles de réunion ou de réception inutilisables, Allianz Assistance paiera un montant maximum de 500 euros par an pour les bureaux ou les salles de réunion externes de co-working. La période de location doit commencer dans les 8 jours suivant la date à laquelle les locaux sont jugés inutilisables.

2.3. Assistance Aide-ménagère

Si votre entreprise a subi un grave dégât des eaux à la suite d'un incident pour lequel l'intervention des services de secours était nécessaire (pompiers, protection civile), nous intervenons, entre autres, dans les frais pour pomper l'eau excédentaire, pour sécher, nettoyer et désinfecter les locaux ou pour éliminer les nuisances olfactives. Et ce, maximum deux fois par an et pour un montant maximum de 150 euros par intervention.

A.3. ASSISTANCE NON-GARANTIE

Si votre sinistre n'est pas couvert par ce contrat, Allianz Assistance peut vous aider pour des raisons d'humanité et sous certaines conditions. Dans ce cas, tous les frais doivent être payés intégralement et préalablement à l'organisation de cette assistance à Allianz Assistance.

B. LE CONFORT BONUS PROFESSIONAL D'ENECO LEVEL 2

Le Client concerné a droit au Comfort Bonus Professional d'Eneco Level 2 après 12 mois de contrat de fourniture d'énergie ininterrompue avec Eneco, en plus du service Comfort Bonus Professional d'Eneco Level 1.

B.1 BIKE ASSISTANCE

- A. Le contrat prévoit une assistance pour tous les types de vélos utilisés pendant les trajets domicile-travail, appartenant à l'Utilisateur concerné et/ou aux travailleurs actifs à l'Adresse de consommation business Eneco, le deux ou trois roues étant rapatrié chez le mécanicien de vélos proche du propriétaire (Entreprise ou travailleur) après une panne ou une impossibilité d'utiliser le vélo et que le conducteur soit rapatrié ou transporté chez le réparateur le plus proche ou sur le Site de l'entreprise ou le domicile si le deux ou trois roues n'est plus utilisable pendant un déplacement en raison d'une panne ou d'un accident.
- B. La Bike Assistance donne droit à une assistance maximum deux (2) fois par année contractuelle Eneco.
- C. Assistance en Belgique avec une franchise kilométrique d'1 kilomètre autour du lieu de résidence du travailleur.

B.2. Assistance VÉHICULE ÉLECTRIQUE et au Client concerné et aux Occupants

Allianz Assistance organise et paie ce qui suit.

1. Panne ou un accident

1.1. Pour votre véhicule.

1.1.1. Dépannage sur place

Envoi d'un dépanneur sur place qui essaie de réparer votre véhicule.

1.1.2. Une immobilisation de moins de 4 heures

Si le dépanneur envoyé sur place ne peut pas remettre votre véhicule en état de marche, le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage de la marque le plus proche.

1.1.3. Une immobilisation de plus de 4 heures

Si l'immobilisation de votre véhicule dépasse quatre heures, le remorquage de votre véhicule vers le garage désigné par vous dans les environs de votre Entreprise.

1.2 Pour le Client concerné et les Occupants

Allianz Assistance paie jusqu'à un maximum de 80 euros pour le transport des Occupants vers ou depuis le garage où le véhicule a été conduit ou vers l'entreprise ou le lieu de résidence.

1.3 Après une panne ou un accident, Allianz Assistance couvre les frais de remorquage du véhicule et tous les frais de signalisation et d'enlèvement imposés par une Instance officielle.

2. Assistance en cas de vol

Si votre voiture est volée lors d'un déplacement dans la zone géographique couverte, Allianz Assistance organise et prend en charge :

2.1. Pour votre véhicule

Si votre véhicule se trouve sur le continent européen (sauf CEI) et les îles européennes de la Méditerranée, au Royaume-Uni (Grande-Bretagne et Irlande du Nord) et en Irlande et si

cela se produit dans les 6 mois suivant le vol et si vous n'avez pas été indemnisé par un assureur :
Le rapatriement du véhicule au garage d'entretien habituel en Belgique du Client concerné.

2.2 Pour les Occupants

Votre rapatriement ou une voiture de remplacement

-le rapatriement des Occupants. Allianz Assistance paie jusqu'à un maximum de 80 euros pour le transport des Occupants vers le garage où le véhicule a été conduit ou vers l'entreprise ou le lieu de résidence ;

Ou

-un véhicule de remplacement, conformément aux termes et conditions prévus à l'article Partie III. B.1.3. des présentes Conditions générales. Le coût de ce véhicule de remplacement ne doit pas dépasser les frais qu'Allianz Assistance aurait encourus pour le rapatriement des Occupants.

3 La voiture de remplacement

3.1 Généralités

Allianz Assistance organise et paie un véhicule de remplacement, de catégorie de location B, à usage local si :

- un article de ces Conditions générales le prévoit ;

Et

- la durée de l'immobilisation de votre véhicule dépasse les 4 heures ;

Et

- si votre véhicule a été remorqué par Allianz Assistance.

Ou

- si vous n'êtes pas en mesure de disposer du véhicule pendant une période supérieure à quatre heures en raison du vol ou de l'impossibilité technique définitive de réparer le véhicule.

Allianz Assistance organise et paie un véhicule de remplacement conformément aux termes et conditions des présentes Conditions générales et des Conditions particulières et, en tout cas, jamais pendant plus de cinq jours.

3.2. Le paiement de la voiture de remplacement

La voiture de remplacement visée dans les présentes Conditions générales est une voiture de location, catégorie B.

Allianz Assistance paie le loyer normal et les frais des assurances légalement requises si cela s'avère nécessaire en raison des présentes Conditions générales.

Vous êtes le locataire du véhicule et devez tenir compte de la limitation des disponibilités locales et accepter et être en mesure de respecter les conditions de la société de location. Les formalités de réception et de restitution du véhicule de remplacement, la caution, les frais de dépôt, les frais d'assurances complémentaires, les franchises d'assurance ou les suppléments de prix pour quelque raison que ce soit restent à votre charge.

En aucun cas, Allianz Assistance ne payera les amendes ou les frais encourus pour le carburant ou les péages.

3.3. L'état de la voiture de remplacement

Le véhicule de remplacement doit être rendu dans le même état que celui dans lequel il a été reçu.

Vous devez toujours faire établir un rapport détaillé de l'état du véhicule de remplacement, tant à la réception du véhicule de remplacement qu'à sa restitution, afin d'exclure tout litige ultérieur. Allianz Assistance n'est pas responsable des frais de nettoyage de l'intérieur du véhicule de remplacement.

B.3. CAR DAMAGE WAIVER (remboursement franchise) en cas de location d'un véhicule électrique

Si le Client concerné loue un véhicule électrique en Europe (territorialité voir Partie II 4.1), hors Belgique, Allianz Assistance paiera toute franchise sur les dommages après accident couverts par une Damage Waiver – Franchise d'assurance pour la location d'un véhicule électrique. Nous remboursons la franchise au Client concerné sous certaines conditions. Le contractant du contrat de location doit être la personne qui a conclu le contrat de fourniture d'énergie Eneco, le « Client concerné ».

Cette garantie est limitée à deux (2) interventions et à un maximum de 500 euros par an.

1. Définitions

1.1. Loueur : l'entreprise qui loue le véhicule électrique sur la base du contrat de location.

1.2. Contrat de location : le contrat de location entre le Client concerné et une société professionnelle de location de véhicules, en vertu duquel cette assurance a été souscrite.

1.3. Voiture de location : le véhicule électrique jusqu'à une masse maximale autorisée de 3,5 tonnes, objet du contrat de location.

1.4. Assurance auto : L'assurance souscrite par le Client concerné auprès de l'entreprise de location ou par son intermédiaire, qui couvre les dommages et le vol du véhicule assuré et à laquelle s'applique une franchise pour le Client concerné.

1.5. Événement assuré : Un événement couvert par l'assurance automobile et donnant donc lieu à une franchise.

2. Objet

S'il existe une couverture par l'assurance automobile souscrite auprès de la société de location, ou par son intermédiaire, ce contrat rembourse la franchise applicable à l'assurance automobile.

3. Vos obligations

Vous devez respecter les obligations suivantes :

3.1. Dès que possible, et en tout cas dans les 7 jours calendrier, signalez le sinistre par écrit à Allianz Assistance.

3.2. Sans délai, et en tout cas dans les 30 jours, fournissez à Allianz Assistance toutes les informations utiles et réponses aux questions qui vous sont posées afin de déterminer les circonstances et l'étendue du sinistre.

3.3. Prenez toutes les mesures raisonnables pour prévenir et limiter les conséquences d'un sinistre.

3.4. En cas de tentative de vol, de vol ou de vandalisme, faites établir immédiatement un procès-verbal par l'autorité judiciaire la plus proche du lieu où les faits se sont produits ou ont été établis par vous.

3.5. En cas d'accident avec une contrepartie, vous devez remplir un constat d'accident international et le faire signer par toutes les parties.

3.6. Lors de la prise en charge et de la restitution de la voiture de location, vous devez établir un état détaillé du véhicule avec la société de location.

3.7. En cas de dommages supplémentaires à la voiture de location au retour, vous devez demander à la société de location de vous délivrer une attestation de ces dommages.

3.8. Fournissez à Allianz Assistance les documents originaux prouvant les circonstances, les conséquences et votre sinistre : état du véhicule, procès-verbal ou constat d'accident international ou attestation de la société de location, contrat de location, documents prouvant que le véhicule était couvert par l'assurance automobile et calcul de la franchise.

Si vous ne respectez pas l'une de vos obligations et s'il existe un lien de causalité avec le sinistre, vous perdrez votre droit au service et aux indemnités.

Si votre manquement à vos obligations crée un préjudice pour Allianz Assistance, Allianz Assistance ne pourra réduire ses prestations que du montant du préjudice subi.

Le non-respect frauduleux de vos obligations, une dissimulation délibérée ou une notification délibérément incorrecte entraînera toujours la perte du droit au service et aux indemnités.

BESOIN D'ASSISTANCE ?

**Appelez 24h/24 et 7j/7
le numéro 0800 24 001 (depuis la Belgique) ou
le numéro +32 15 299 600 (depuis l'étranger)**