



Allgemeine  
Bedingungen

**Komfort Wohnung  
Cosy@home  
Addendum zu den  
Allgemeine Bedingungen**

06.2022

## 1. GARANTIEBEDINGUNGEN «COSY@HOME», «HAPPY GENERATION» KUNDEN VORBEHALTEN

Bei AXA sind Sie ab 50 Jahren ein „Happy Generation“-Kunde. Da Sie sorgfältig darauf achten, dass Sie Schadensfälle in Ihrer Wohnung vermeiden, erhalten Sie kostenlos exklusive Vorteile wenn Sie eine Versicherung Komfort Wohnung mit Formel Cosymo oder Cosymax unterschrieben haben.

Um diese exklusiven Vorteile in einem der hierunter beschriebenen Notfälle genießen zu können, müssen Sie Kontakt mit uns unter der Nummer 02/550 05 55 aufnehmen.

Diese Erweiterungen ergänzen die Bedingungen von der Wohnung – Erste Hilfe und heben diese nur dann auf, sofern sie damit im Widerspruch stehen.

Wir schicken so schnell wie möglich und spätestens 24 Stunden nach Ihrem Anruf, einen Wiederhersteller zu Ihnen, wenn ein Notfall an der Risikoadresse eintritt, die eine provisorische und/oder endgültige Reparatur von Wasser-, Heizungs- oder Elektroanlagen erfordert.

Mit einem Notfall ist eine Situation gemeint, aufgrund eines plötzlich eintretenden, nicht vorhersehbaren Schadens, die das Bewohnen gefährlich oder unsicher macht, ein Risiko auf zusätzlichen Schaden für die Wohnung und/oder die darin befindlichen Güter mit sich bringt und/oder wodurch die Wohnung unbewohnbar wird.

Ziel der Intervention ist es, die Situation Ihrer Wohnung zu stabilisieren oder eine darin befindliche defekte oder beschädigte feste Anlage provisorisch zu reparieren; endgültige Reparaturen oder Wartungsarbeiten sind in diesem Rahmen nicht vorgesehen.

Die Intervention erfolgt nur, wenn die Situation ausreichend sicher ist und eine Stabilisierung oder Reparatur technisch möglich ist.

Der Wiederhersteller entscheidet abhängig von den klimatischen Bedingungen, den technischen Möglichkeiten, den verfügbaren Ersatzteilen und Materialien entsprechend den vorliegenden Vertragsbedingungen, welche Maßnahmen zu treffen sind.

Beispiele und Anmerkungen zu abgedeckten Fällen werden nachfolgend informationshalber beschrieben. Die Umstände jedes Schadensfalls werden entsprechend den allgemeinen und besonderen Versicherungsbedingungen untersucht.

Wir intervenieren bis zu zweimal jährlich und bis maximal 200 € je Intervention und zahlen den Betrag für die Intervention direkt an den Wiederhersteller. Sie brauchen diesen Betrag nicht im Voraus zu zahlen.

Nicht versichert sind:

- Kosten für Interventionen, die nicht von einem von uns beauftragten Wiederhersteller durchgeführt wurden;
- Fahrtkosten des Wiederherstellers, wenn Ihre Wohnung nicht zur vereinbarten Zeit zugänglich ist;
- Kosten, die auf normale Abnutzung, Verschleiß oder Veränderung zurückzuführen sind (die Abnutzung hängt vom Alter der Anlage, von der Qualität der ursprünglich verwendeten Instrumente und Materialien, vom Grad der Nutzung und von der Wartung ab – Als Richtwerte: die Nutzungsdauer, nach der eine Anlage abgenutzt ist, beträgt 15 Jahre bei einem Heizkessel, 35 Jahre bei einer Elektroanlage und 40 Jahre bei einer Wasseranlage);

- normal vorhersehbare nachteilige Folgen, die auf eine Handlung oder Fahrlässigkeit des Bewohners der Wohnung des Begünstigten oder dessen vorsätzliches Fehlverhalten zurückzuführen sind;
- Kosten aufgrund offensichtlicher mangelnder Wartung der festen Anlage oder der Wohnung oder für den Fall, dass für die Anlage nicht die erforderlichen gesetzlichen Zulassungen vorliegen;
- Kosten aufgrund eines Problems, das vor Vertragsabschluss bekannt war;
- Kosten von Schönheitsreparaturen;
- Kosten im Zusammenhang mit einer festen Anlage, wenn nach Einschätzung des Wiederherstellers die Kosten der Intervention ihren Wert übersteigen, unbeschadet des Anspruchs auf eine Intervention zur Stabilisierung eines Notfalls;
- Kosten, die entstehen, wenn Veränderungen an der Wohnung vorgenommen wurden, durch die die Ermittlung der Ursachen oder die Bewertung der Intervention erschwert oder unmöglich gemacht wird;
- Ereignisse, die aus Krieg, Generalmobilmachung, Mobilmachung von Personen oder Material durch den Staat, Terrorismus oder Sabotage oder gesellschaftlichen Konflikten resultieren;
- die Folgen von Erdbeben, Erdbeben, Überschwemmungen oder sonstigen Naturkatastrophen;
- garantierte Leistungen, die aufgrund höherer Gewalt oder staatlicher Entscheidungen nicht erbracht werden können;
- Unterbrechung oder Ausschaltung der Versorgung mit Gas, Strom oder Wasser, die auf das Verteilungsnetz zurückzuführen ist;
- Schäden, die direkt oder indirekt durch Umweltverschmutzung verursacht werden;
- Schäden, die direkt oder indirekt durch eine Fehlfunktion oder Panne eines Stromkreises, eines integrierten Schaltkreises, eines Microchips, eines Mikroprozessors, von IT-Material, Software, Computern, Telekommunikationsgeräten oder ähnlichen Systemen verursacht werden oder darin bestehen;
- alle Kosten, deren Übernahme nicht ausdrücklich im Vertrag festgelegt ist.

Wenn nach einer dringenden Intervention im Rahmen des Vertrags keine endgültige Reparatur in der Wohnung durchgeführt wird, können wir eine zweite Intervention für die gleiche Situation ablehnen.

Beispiele und Bemerkungen zu den garantierten Leistungen

Beispiel für die Situation	Dringlichkeit/ Bemerkungen	Beispiel für die Tätigkeit des Wiederherstellers	Beispiel dafür, was der Wiederhersteller nicht tut
<b>AUSLAUFEN VON WASSER</b>			
<b>Undichtigkeit der Wasserleitung</b>	Die Menge des austretenden Wassers bestimmt, ob es sich um einen Notfall handelt. Abnutzung, Veränderungen und Verschleiß sind nicht abgedeckt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Schließen des Wasserhahns</li> <li>■ provisorische Abdichtung</li> <li>■ Austausch eines Dichtungsring</li> </ul>	
<b>Rohr verstopft</b>	Men kan spreken van dringendheid, wanneer er niet minstens één werkend toilet is in de woning van de begunstigde.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beseitigung der Verstopfung des Abflusses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Leeren der Senkgrube</li> </ul>
<b>ZENTRALHEIZUNG</b>			
<b>Ausfall der Zentralheizung</b>	Wenn die Temperatur in den Zimmern der Wohnung zwischen 18 und 24 Grad liegt, sind Probleme mit der Zentralheizung nicht dringend. Bei gemischter Heizung liegt dagegen ein Notfall vor, da die Warmwasserversorgung nicht gewährleistet ist.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ermittlung der Ursache und Festlegung der Reparaturmethode</li> <li>■ nach Möglichkeit Wiederinbetriebnahme der Zentralheizung</li> <li>■ Austausch kleiner Ersatzteile, falls verfügbar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Austausch großer Ersatzteile, die nicht sofort verfügbar sind</li> </ul>
<b>Undichtigkeit der Leitungen der Zentralheizung</b>	Die Menge ist entscheidend für die Dringlichkeit; wenn mehr als ein 10-Liter-Eimer innerhalb von 8 Stunden gefüllt wird, ist von Dringlichkeit auszugehen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entfernen des Wassers</li> <li>■ Schließen des Wasserhahns</li> <li>■ provisorische Abdichtung</li> </ul>	
<b>Ausfall der Warmwasseranlage oder des Warmwassersystems</b>	Wenn in der Wohnung des Begünstigten die Warmwasserversorgung ausgefallen ist, ist die Situation dringend; wenn warmes Wasser über andere Quellen bezogen werden kann, ist die Situation nicht dringend.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ermittlung der Ursache und Festlegung der Reparaturmethode</li> <li>■ nach Möglichkeit Wiederinbetriebnahme der Warmwasserversorgung</li> <li>■ Austausch kleiner Ersatzteile, falls verfügbar</li> <li>■ Schließen eines Hahns</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Austausch von Ersatzteilen, die nicht sofort vor Ort verfügbar sind</li> </ul>
<b>ELEKTRIZITÄT</b>			
<b>Strompanne hinter dem Zähler</b>	Eine nicht funktionierende Lampe oder Steckdose ist kein Notfall. Keine Beleuchtung im Haus oder kein Strom in der Küche wird als Notfall betrachtet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Austausch eines Dichtungsring</li> <li>■ Ermittlung der Pann ursache</li> <li>■ Messung von Verlusten durch Leckstrom/Kurzschlüsse und Ermittlung der Stelle, an der diese Verluste durch Leckstrom/ Kurzschlüsse auftreten</li> <li>■ Abklemmen des Geräts, das für die Verluste durch Leckstrom/ Kurzschlüsse verantwortlich ist</li> <li>■ Wechseln einer Sicherung</li> </ul>	

Sie möchten zuversichtlich leben und der Zukunft gelassen entgegensehen.  
Es ist unser Beruf, Ihnen die Lösung anzubieten, die Ihre Angehörigen und  
Ihre Güter schützen und Ihnen helfen, Ihre Vorhaben aktiv vorzubereiten.



Über **My AXA** finden Sie auf  
[axa.be](http://axa.be) eine Zusammenfassung über  
alle Ihre Dokumente und Dienstleistungen.

Sie eine Antwort auf:

