

## BIJZONDERE VOORWAARDEN ASSISTANCE

Onderhavige bijzondere voorwaarden zijn van toepassing op Assistance (zoals hieronder gedefinieerd), op voorwaarde dat de Dienstverlener beschikt over een geldig en relevant Abonnement.

### 1 TOEPASSINGSGEBIED

- 1.1 Jaimy kan in opdracht van Eindklanten van een verzekeraar, via het Platform Dienstverleners Assistance Opdrachten laten uitvoeren (zoals hieronder gedefinieerd) uitvoeren. In dit kader fungeert Jaimy als tussenpersoon om de goede uitvoering van de Opdracht te faciliteren.
- 1.2 Deze bijzondere voorwaarden maken deel uit van de Overeenkomst tussen Dienstverlener en Jaimy, waarvan alle bepalingen van toepassing zijn op deze voorwaarden. Termen met hoofdletters die niet zijn gedefinieerd in deze bijzondere voorwaarden hebben dezelfde betekenis als onder de Overeenkomst.

### 2 DEFINITIES

**Call Center:** het algemene call center dat oproepen van Eindklanten van de verzekeraar in het kader van Assistance beantwoordt en in het Platform een Dienstverlener zoekt en contacteert met de vraag om een Assistance uit te voeren bij de Eindklant.

**Assistance:** een Opdracht door tussenkomst van een Dienstverlener, binnen de 24 uur na de aanvaarding van de Opdracht met als doel: (a) schade te voorkomen, (b) in het geval van schade, de betrokken plek te beveiligen of zwaardere schade te voorkomen, (c) tussen te komen voor problemen met sloten bij verlies van sleutels, het zichzelf buitensluiten van de verzekerde of in het geval van inbraak het slot onbruikbaar is geworden, of (d) een lek op te sporen bij vermoeden van een lek.

### 3 VERPLICHTINGEN VAN DE PARTIJEN

- 3.1 De Dienstverlener aanvaardt dat hij gecontacteerd kan worden door het Call Center met de vraag om Assistance uit te voeren bij de Eindklant en dit op een professionele wijze.
- 3.2 Voor de bestelling Assistance Opdrachten handelt Jaimy in naam en voor rekening van de verzekeraar van de Eindklant.
- 3.3 De Dienstverlener voert de Assistance in eigen naam en onder eigen aansprakelijkheid.
- 3.4 Jaimy voorziet de Dienstverlener van Assistance Opdrachten overeenkomstig de hieronder omschreven procedure. Dienstverlener erkent en aanvaardt dat Jaimy op elk moment de procedures mag herzien, vervangen of aanvullen.
- 3.5 Jaimy garandeert geen minimum volume aan Assistance, alle werkvolumes zijn afhankelijk van het gebruik van het Platform door Eindklanten.
- 3.6 Het selecteren van Dienstverlener voor de uitvoering van Assistance gebeurt onder andere op basis van (a) tevredenheid van Eindklanten met de kwaliteit van (Assistance) Opdrachten uitgevoerd door de Dienstverlener in het verleden, (b) postcode, en (c) specifieke behoeften van de Eindklant.
- 3.7 De Dienstverlener zal een efficiënte, professionele, relevante en snelle dienstverlening waarborgen met betrekking tot elke Opdracht en zal tijdens deze Opdracht zich op elk moment voornamelijk en beleefd gedragen. De Dienstverlener zal alle procedures naleven bij de uitvoering van Assistance.
- 3.8 De Dienstverlener voert de Opdracht in geen geval uit onder leiding en toezicht van Jaimy. De Dienstverlener erkent en aanvaardt dat alle Assistance Opdrachten door hem uitgevoerd worden als hoofdaannemer, tenzij anders uitdrukkelijk en schriftelijk bepaald. In het bijzonder erkent de Dienstverlener dat Jaimy in geen enkel geval en onder geen enkele voorwaarden als algemeen aanemer acteert voor de Assistance die uitgevoerd wordt door de Dienstverlener.

### 4 PROCEDURE DRINGENDE INTERVENTIE

- 4.1 Nieuwe Opdracht: voor elke nieuwe aanvraag voor een Assistance zal Jaimy de Dienstverlener

telefonisch contacteren met de uitdrukkelijke vraag of de Opdracht aanvaard wordt. Zodra de Dienstverlener de Opdracht heeft aanvaard, ontvangt de Dienstverlener per SMS de belangrijkste informatie betreffende de Opdracht (namelijk de soort interventie, de gegevens van de Eindklant en de referentie van Jaimy). De officiële Opdracht wordt per mail toegestuurd met in bijlage het mandaat dat ondertekend dient te worden door de Eindklant na afloop van de Assistance Opdracht.

- 4.2 Plannen van een afspraak met de Eindklant: binnen 2 uur na telefonische aanvaarding van de Opdracht (zoals bepaald in artikel 4.1), dient de Dienstverlener de Eindklant te contacteren om een afspraak te plannen. De afspraak voor de Assistance Opdracht dient plaats te vinden binnen 24 uur na aanvaarding van de Opdracht, tenzij de Eindklant zelf een later tijdstip voorstelt. Zodra een afspraak werd gepland, dient de Dienstverlener Jaimy hierover te informeren door de datum toe toevoegen in het Platform.
- 4.3 Uitvoering: bij aankomst bij de Eindklant dient de Dienstverlener een foto te nemen van de situatie ter plaatse waarop het probleem dat zich voordoet duidelijk zichtbaar is. Na uitvoering van de Assistance Opdracht dient de Dienstverlener eveneens een foto te nemen van de situatie ter plaatse en het mandaat laten ondertekenen door de Eindklant. Beide foto's alsook het mandaat dienen aan Jaimy overgemaakt te worden via het Platform.
- 4.4 Uitsluiting: de Dienstverlener houdt rekening met het feit dat enkel de bijstand gedekt is, namelijk het nemen van beschermende maatregelen. Er mogen geen onderdelen besteld worden. Onderhouden en herstellingen worden niet als Assistance beschouwd en zijn altijd ten laste van de Eindklant. De Eindklant zal ook schade door ouderdom of slijtage moeten op eigen kosten moeten laten herstellen. Dergelijke werken vallen buiten de scope van de Opdracht en zullen pas kunnen uitgevoerd worden na akkoord van de Eindklant met de geraamde kosten voor die werken.

## 5 BETALINGSMODALITEITEN

- 5.1 Na uitvoering van de Opdracht maakt de Dienstverlener een factuur op met de nodig informatie, inclusief:
  - De naam van de Eindklant met vermelding van het adres waar de Assistance Opdracht werd uitgevoerd;
  - Vermelding van de referentie van Jaimy (terug te vinden in de SMS, de Opdracht en het mandaat);
  - Het ondertekende mandaat en de foto's na herstelling in bijlage.
- 5.2 De Dienstverlener dient bij de facturatie rekening te houden met de dan geldende forfaitaire tarieven zoals meegedeeld door Jaimy en raadpleegbaar via <https://pro.jaimy.be/>.
- 5.3 De Dienstverlener dient de factuur over te maken aan Jaimy door ze aan te maken op het Platform of ze toe te voegen in het Platform. Jaimy zorgt vervolgens voor de betaling van de factuur van de Dienstverlener die aan bovenstaande voorwaarden voldoet, na ontvangst van de betaling door de derdebetalende gebruiker of Eindklant en na eventuele aftrek van de procentuele vergoeding die aan Jaimy toekomt. De overschrijving van de vergoeding van de Dienstverlener gebeurt één keer per maand voor de afgesloten Opdrachten die de maand voordien werden uitgevoerd.
- 5.4 De partijen komen als volgt overeen:
  - de Dienstverlener wordt opgenomen in het systeem van de "derdebetalende gebruiker", waarbij de gebruiker een andere persoon is dan de begunstigde Eindklant (hierna de "**Derdebetalende Gebruiker**") en een deel van de kosten van de Opdracht draagt (de overige kosten komen voor rekening van de begunstigde);
  - de Dienstverlener stemt ermee in om voor elke Opdracht die door een Derdebetalende Gebruiker op het Platform wordt ingevoerd, gebonden te zijn door het in **Bijlage 1** opgenomen contract tussen de Derdebetalende Gebruiker en de Dienstverlener (hierna het "**DBGD- Contract**") ten aanzien van de betrokken Derdebetalende Gebruiker, en zijn verplichtingen uit hoofde van genoemd DBGD-Contract na te komen.

## Bijlage 1 – Contract Derdebetalende Gebruiker en Dienstverlener (DBGD)

1. **Contract.** Deze voorwaarden vormen het contractueel kader (hierna het “**Contract**”) tussen de dienstverleners (hierna de “**Dienstverleners**”) geregistreerd op het Jaimy-platform (hierna het “**Platform**”) en de gebruikers van het Platform (hierna de “**Derdebetalende Gebruikers**”) die het Platform gebruiken om de Dienstverleners opdracht te geven tot het uitvoeren van een of meerdere bijstandsinterventies (hierna de “**Interventies**”) bij hun eigen klanten (hierna de “**Begunstigden**”).

De Interventie gebeurt in het kader van een rechtstreeks tussen de Begunstigden en de Derdebetalende Gebruikers gesloten verzekeringscontract (hierna het “**Onderliggende Contract**”). Voor alle duidelijkheid wordt vermeld dat Jaimy geen partij is bij het Contract en geen enkele verantwoordelijkheid draagt met betrekking tot de Interventies.

2. **Interventies.** De Interventies bestaan uit bijstandsprestaties (pechverhelping) zoals beschreven in de Interventieaanvraag die door de Derdebetalende Gebruikers op het Platform wordt ingediend (hierna de “**Aanvraag**”). In het geval dat een Interventie de pechverhelping zoals beschreven in de Aanvraag (bv. definitieve herstelling, vervanging, enz.) overschrijdt (of dreigt te overschrijden), verbindt de Dienstverlener zich ertoe contact op te nemen met de Derdebetalende Gebruiker (via Jaimy) om na te gaan of eventueel een afzonderlijke interventie georganiseerd kan/moet worden zonder Deelname van de Derdebetalende Gebruiker. In dat geval deelt hij/zij de Begunstigde uitdrukkelijk mee dat de tussenkomst zonder Deelname wordt uitgevoerd (en levert hij/zij het bewijs van deze informatie en aanvaarding door de Begunstigde op eerste verzoek van de Derdebetalende Gebruiker).

3. **Offerte.** De Dienstverlener stelt op basis van de Aanvraag en zijn vaststellingen ter plaatse een offerte op waarin de uit te voeren Interventie gedetailleerd wordt beschreven, en laat deze voor akkoord valideren door de Begunstigde (hierna de “**Offerte**”, die tevens een (afzonderlijk) contract vormt dat rechtstreeks tussen de Dienstverlener en de Begunstigde wordt gesloten). De Offerte wordt via het Platform aan de Derdebetalende Gebruiker meegedeeld.

4. **Prijs.** De in de Offerte opgenomen prijs wordt verdeeld tussen de Begunstigde en de Derdebetalende Gebruiker overeenkomstig de bepalingen van het Onderliggende Contract. De Derdebetalende Gebruikers zijn verantwoordelijk voor het invoeren van het bedrag van hun deelname in het Platform zodat dit automatisch in de Offerte wordt opgenomen (hierna de “**Deelname**”) in de vorm van een promocode (of andere).

5. **Betaling.** Voor elke Interventie die in overeenstemming met het Contract en naar tevredenheid van de Begunstigde en de Derdebetalende Gebruiker wordt uitgevoerd, betaald de Derdebetalende Gebruiker de Deelname aan Jaimy. Jaimy zorgt vervolgens eenmaal per maand voor betaling van de Deelname voor rekening van de Derdebetalende Gebruiker aan de Dienstverlener. De rest van het in de Offerte opgenomen bedrag wordt rechtstreeks aan de Begunstigde gefactureerd.

6. **Uitvoeringsgaranties.** De Dienstverlener:

- voert alle in de Offerte vermelde prestaties tot volle tevredenheid van de Begunstigde uit en leeft ten aanzien van de Begunstigde de contractuele voorwaarden na die in de Offerte zijn opgenomen. In dit verband verbindt hij/zij zich ertoe de Derdebetalende Gebruiker en, in voorkomend geval, Jaimy, te vrijwaren tegen elk verhaal van derden, met inbegrip van de Begunstigde;
- verbindt zich ertoe de Interventie uit te voeren in overeenstemming met de geldende regelgeving, de regels van de kunst en met inachtneming van de hoogste normen inzake kwaliteit, eerlijkheid en ethiek;
- Indien de Dienstverlener vaststelt dat de installatie waarop de Interventie betrekking heeft niet conform is, is hij/zij verplicht onmiddellijk de vereiste wettelijke maatregelen te nemen, de Begunstigde van de niet-conformiteit op de hoogte te stellen en advies te geven over corrigerende maatregelen;
- verklaart dat hij/zij en zijn personeelsleden over de nodige attesten en erkenningen beschikken overeenkomstig de toepasselijke wetgeving en dat hij/zij deze op eenvoudig verzoek aan de Derdebetalende Gebruiker kan voorleggen;
- beschikt permanent over de nodige uitrusting en middelen om de Interventies uit te voeren. Hij/Zij zorgt ervoor over de nodige wisselstukken te beschikken om het aantal bezoeken bij de Begunstigde zoveel mogelijk te beperken;

- behartigt de belangen van de Derdebetalende Gebruiker en handelt te allen tijde loyaal en te goeder trouw (wetende dat hij/zij optreedt als vertegenwoordiger van de Derdebetalende Gebruiker naar de Begunstigden toe);
- heeft niet het recht om de uitvoering van een Interventie uit te besteden zonder voorafgaande en schriftelijke toestemming van de Derdebetalende Gebruiker;
- zorgt ervoor dat de werknemers die belast zijn met de uitvoering van de Interventies alle toepasselijke wettelijke bepalingen en voorschriften, met inbegrip van die betreffende veiligheid en gezondheid, nauwgezet naleven.

7. **Ontbinding.** In geval van ernstige tekortkoming door de andere Partij die niet binnen de 15 dagen na schriftelijke kennisgeving door de betrokken Partij is verholpen, kan elke Partij het Contract met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst door middel van een aangetekend schrijven beëindigen, onverminderd het recht voor de niet nalatige Partij om schadevergoeding te vragen.

8. **Diversen.** Wanneer een Partij een recht dat volgt uit dit Contract niet afdwingt, volgt hieruit niet dat deze Partij er afstand van doet. Indien één van de clausules van onderhavig Contract om enige reden ongeldig of niet afdwingbaar wordt bevonden, blijven alle andere bepalingen van dit Contract niettemin van toepassing. De ongeldig verklaarde clause wordt in onderlinge overeenstemming vervangen door een clause die zo dicht mogelijk aanleunt bij het economisch doel van de geannuleerde clause en bij hetgeen de Partijen op dit punt wensten of hadden gewenst. De werknemers of onderaannemers van de Dienstverlener kunnen in geen geval beschouwd worden als werknemers van de Derdebetalende Gebruiker. Geen wijzigingen of toevoegingen zullen bij dit Contract worden gemaakt tenzij schriftelijk en door Partijen ondertekend.

9. **Geschillen.** Dit Contract is onderworpen aan het Belgisch recht. Elk geschil over het bestaan, de interpretatie of de uitvoering van dit Contract valt onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.