

## Conditions générales "Luminus Entretien Chaudière" (V20150122)

### 1. Généralités

Les présentes conditions générales s'appliquent à la convention "Luminus Entretien Chaudière" (ci-après dénommée la "Convention"), dont elles font partie intégrante, conclue entre vous-même et EDF LUMINUS SA, ayant son siège social rue du Marquis 1, à 1000 Bruxelles – RPM Bruxelles – BE 0471.811.661 (ci-après désignée par les termes "Luminus", "notre", "nos" ou "nous").

Pour toutes questions ou remarques concernant cette Convention, vous pouvez nous joindre au **02/213 80 00** ou à l'adresse **homesolutions@luminus.be**

### 2. Objet de la Convention

La Convention est un abonnement dans le cadre duquel Luminus vous fournit les services suivants relatifs à votre chaudière de chauffage central à gaz ou à mazout ("chaudière CC") et à ses installations annexes :

- l'entretien périodique de votre chaudière CC;
- la mise à disposition d'un numéro de téléphone gratuit que vous pouvez appeler 24h/24 et 7 jours/7 pour demander l'intervention d'un technicien afin d'effectuer des réparations à votre chaudière CC et à l'installation intérieure fixe de chauffage annexe (soit, exclusivement, le chauffe-eau pour la production d'eau chaude, le vase d'expansion, la vanne de trop-plein, le robinet de remplissage, la/les vanne(s) thermostatique(s), le thermostat, le raccordement à l'eau froide et à l'eau chaude y compris la combinaison d'entrée, les raccordements cc, la soupape, le distributeur, le manomètre, etc. pour autant que ces éléments soient présents et qu'ils fassent partie intégrante du système de chauffage central, à l'exclusion cependant des chauffe-eau (et collecteurs) solaires, des pompes à chaleur et des unités de chauffage urbain ("numéro de service 24/7").

### 3. Entretien

Luminus effectue l'entretien de votre chaudière CC aux conditions précisées ci-après :

- 3.1. Conditions chaudière CC :** L'entretien n'est effectué que pour autant que la chaudière CC et son installation soient conformes aux normes réglementaires et/ou techniques en vigueur et que ladite chaudière ne constitue pas une menace pour la sécurité du technicien.

Les chaudières CC suivantes sont explicitement exclues :

- les chaudières CC d'une puissance > 75 kW;
- les chaudières CC pour lesquelles aucune pièce n'est de stock et ne peut être livrée dans des conditions normales ni dans un délai raisonnable;
- les chaudières CC qui n'ont pas été régulièrement entretenues et/ou qui sont en mauvais état.

Lors du premier entretien, une inspection de votre chaudière CC est réalisée pour juger si celle-ci répond aux conditions de la Convention.

Si votre chaudière CC n'est pas conforme, le technicien peut établir un devis pour sa réparation. Vous êtes libre d'accepter ou de refuser cette offre. Si, cependant, vous ne souhaitez pas faire réparer votre chaudière CC, la Convention prend automatiquement fin sans préavis à la date du rapport d'intervention. Le même principe s'applique si, lors des entretiens suivants, votre chaudière CC ne satisfait plus aux conditions de réalisation d'un entretien.

- 3.2. Contenu de l'entretien :** L'entretien couvre au minimum l'entretien périodique prévu par la législation régionale à la date de la présente Convention, à l'exclusion des éventuels audits supplémentaires imposés par ladite législation. Vous pouvez éventuellement commander ces audits via le numéro de service 24/7 mais vous devez les payer séparément, conformément aux tarifs en vigueur.

Tous les autres produits ou services supplémentaires (comme les pièces de rechange) fournis pendant l'entretien ou à la suite de ce dernier ne sont pas compris dans l'entretien et doivent être payés séparément au technicien, conformément aux tarifs de ce dernier.

- 3.3. Fréquence des entretiens :** L'entretien a lieu chaque année si vous avez une chaudière CC à mazout et tous les deux ans si vous disposez d'une chaudière CC à gaz.

- 3.4. Moment de l'entretien :** L'entretien n'est réalisé que les jours ouvrables et pendant les heures normales de bureau. La date de l'entretien est fixée en concertation avec vous.

Le 1<sup>er</sup> entretien est réalisé au plus tôt 14 jours et au plus tard 2 mois après la conclusion de la Convention (sauf si vous indiquez que vous souhaitez faire effectuer l'entretien à une date ultérieure).

Pour les entretiens suivants, Luminus prendra préalablement contact avec vous pour fixer un nouveau rendez-vous d'entretien.

Vous devez être présent(e) à la date convenue. À défaut, Luminus se réserve le droit de vous facturer une indemnité forfaitaire de €50 (hors TVA). Si Luminus ne se présente pas au rendez-vous, vous avez, sauf force majeure dans le chef de Luminus, vous aussi droit à une indemnité forfaitaire de €50 (hors TVA).

- 4. Mise à disposition du numéro de service 24/7 :** Si votre chaudière CC et/ou votre Installation intérieure fixe tombe en panne, vous pouvez appeler gratuitement le numéro de service 24/7 de Luminus pour trouver un technicien qui viendra effectuer, contre paiement, les réparations nécessaires.

Caractéristiques :

- Accessibilité téléphonique 24h/24, 7j/7
- Si vous appelez avant 10h, Luminus peut faire en sorte qu'un technicien se rende chez vous le jour même (même les dimanches et jours fériés), sauf si vous préférez qu'il vienne ultérieurement.
- Les réparations sont facturées aux barèmes horaires, tarifs, et frais de déplacements du technicien concerné, en vigueur à ce moment. Les réparations doivent être payées au technicien, au comptant ou via bancontact, immédiatement après leur réalisation. Nous vous signalons à cet égard que vous ne disposez pas d'un droit de rétractation pour les réparations urgentes pour lesquelles vous avez demandé l'intervention d'un technicien.
- Vous payez au comptant une indemnité d'urgence de € 30 (TVA comprise) par réparation.

### 5. Tarifs et paiements

#### 5.1. Tarifs :

Chaudière CC à gaz	6% TVA	21% TVA
Premier entretien :	€149	€170,08
Entretiens suivants sans domiciliation :	€166	€189,49
Entretiens suivants avec domiciliation :	€6,5/mois (ou €156 par cycle d'entretien; ristourne totale de €10)	€7,42/mois (ou €178,08 par cycle d'entretien; ristourne totale de €11,41)

Chaudière CC à mazout	6% TVA	21% TVA
Premier entretien :	€199	€227,16
Entretiens suivants sans domiciliation :	€220	€251,13
Entretiens suivants avec domiciliation :	€17,5/mois (ou €210 par cycle d'entretien; ristourne totale de €10)	€19,98/mois (ou €239,76 par cycle d'entretien; ristourne totale de €11,36)

La TVA est de 6% si vous êtes propriétaire, usager ou locataire de l'immeuble dans lequel se trouve la chaudière CC, si cet immeuble est occupé depuis plus de 5 ans et est essentiellement affecté au logement privé. Dans tous les autres cas, la TVA s'élève à 21%.

Les tarifs indiqués s'appliquent à l'entretien d'une seule chaudière CC. Ils couvrent (1) l'accès à un numéro de service 24/7 pour les réparations et (2) l'entretien même.

- 5.2. Paiements :** Vous devez payer immédiatement au technicien la rémunération relative au premier entretien, au comptant ou via bancontact.

Pour les entretiens suivants, vous avez le choix de payer directement au technicien après réalisation de l'entretien ou au préalable par domiciliation

mensuelle. Si vous optez pour la domiciliation, vous bénéficiez d'une ristourne comme indiqué ci-dessus. Si vous mettez fin à la domiciliation, vous perdez cette ristourne et devez payer au technicien la différence entre les montants déjà versés et le montant total dû, et ce, dès la fin de l'entretien.

Si vous devez payer une somme au technicien après un entretien ou une réparation et ne pouvez régler au comptant ni par bancontact, le technicien vous demandera de signer un mandat de domiciliation unique. Dans ce cas, nous nous réservons le droit de garder les attestations relatives à l'entretien jusqu'à réception du paiement.

- 5.3. Indexation :** Les tarifs sont indexables par Luminus à la date anniversaire de la Convention conformément à la formule suivante :

$$\text{Nouvelle rémunération} = \text{ancienne rémunération} \times (0.20 + 0.8 \text{ Sn/So})$$

Où :

Sn = barème salarial (salaire moyen) du secteur de la construction tel que publié par la Confédération Construction pour le trimestre précédant la date anniversaire de la Convention

So = barème salarial (salaire moyen) du secteur de la construction tel que publié par la Confédération Construction pour le trimestre précédant la première application de la dernière rémunération.

Si la législation autorise l'indexation sur la base de la hausse de l'indice des prix à la consommation, l'indexation annuelle se fait comme suit :

$$\text{Nouvelle rémunération} = \text{ancienne rémunération} \times \text{In/lo}$$

Où :

In = dernier indice connu

lo = indice pris en compte lors de l'adaptation précédente ou, en cas de première adaptation, indice du mois précédant le mois d'entrée en vigueur de la Convention.

- 5.4. Adaptation des tarifs :** Luminus se réserve le droit d'adapter les tarifs en fonction des modifications des obligations légales ou d'autres éléments ayant un impact significatif sur les tarifs (fréquence, contenu de l'entretien...).

Le cas échéant, nous vous communiquerons ces modifications autres qu'une simple indexation au moins 3 mois avant leur entrée en vigueur de telle manière que vous puissiez résilier la Convention sans frais si vous n'êtes pas d'accord avec les modifications. La communication pourra notamment se faire par courrier, sur la facture, par courriel ou encore par le biais de nos publications. Si vous ne résiliez pas la Convention, vous serez réputé(e) avoir accepté les nouveaux tarifs.

### 6. Vos obligations

Vous devez :

- informer Luminus des principales caractéristiques de votre chaudière CC, ainsi que de toute modification ultérieure, dont un déménagement ou le remplacement de votre chaudière CC; ce déménagement ou ce remplacement peuvent avoir un impact sur la fréquence des entretiens et sur les tarifs en vigueur pour votre nouvelle chaudière CC.
- prendre les mesures nécessaires au fonctionnement normal de la chaudière CC, comme un ramonage de cheminée et l'élimination des gaz de combustion;
- signer le rapport d'intervention établi par le technicien après l'intervention, même si ce rapport constate que votre chaudière CC ne satisfait pas aux conditions de la présente Convention et que, par conséquent, la Convention va prendre fin;
- donner suite à nos invitations à fixer un rendez-vous pour l'entretien de votre chaudière CC;
- être présent(e) lors du rendez-vous fixé et donner à notre technicien l'accès à la chaudière CC afin que celui-ci puisse procéder à l'entretien et/ou aux réparations;
- payer toute somme due dans les délais.

Le non-respect de ces obligations dans votre chef peut entraîner la non-réalisation ou le retard d'un entretien ou d'une réparation. Vous

reconnaissez et acceptez que Luminus ne peut, dans ce cas, être tenue responsable des conséquences éventuelles de ce non-respect ou de ce retard, plus particulièrement en cas de non-respect éventuel du cycle d'entretien légal de votre chaudière CC. À cet égard, vous préserverez Luminus de recours éventuels de tiers.

## 7. Durée et fin de la Convention

La Convention est conclue pour une durée indéterminée prenant cours à la date de sa conclusion. La présente Convention peut être résiliée par vous ou par nous moyennant un préavis écrit de 2 mois. Si, en fonction de la fréquence des entretiens de votre chaudière CC, un entretien est prévu pendant le délai de préavis, il sera encore effectué.

Dans tous les cas où la Convention prend fin, vous avez le droit de demander dans les 3 mois à Luminus le remboursement des sommes payées mensuellement depuis le dernier entretien, diminuées de €50 (TVA comprise) pour couvrir les frais administratifs de Luminus et le fait que vous ayez encore eu accès au numéro de service 24/7 de Luminus. Si vous n'avez payé aucun montant mensuel, Luminus se réserve le droit de vous facturer la somme de €50 (TVA comprise).

## 8. Non-exécution de l'entretien

Dans tous les cas où un entretien ne peut être effectué parce que nous sommes dans l'impossibilité de vous joindre, parce que vous avez omis de signaler un changement de coordonnées, ou parce que vous êtes plusieurs fois absent(e) aux rendez-vous fixés, vous devez nous contacter vous-même pour la réalisation de l'entretien.

## 9. Protection de la vie privée

- Vous acceptez le traitement de vos données à caractère personnel en vue de l'exécution de la Convention, de la facturation et de la fourniture des produits ou services que vous avez demandés.
- Les données peuvent aussi être traitées à des fins promotionnelles, commerciales ou de prospection, ainsi que pour vous informer sur Luminus et ses produits et services, sur des entreprises contractuellement liées à Luminus et sur leurs produits ou services. Si

vous ne le souhaitez pas, vous pouvez le signaler par écrit à Luminus, auquel cas vos données à caractère personnel ne seront pas utilisées à cette fin.

- Vos données à caractère personnel peuvent être communiquées à des entreprises qui nous sont contractuellement liées, dont vous pouvez obtenir la liste sur simple demande auprès du service commercial de Luminus, ainsi qu'aux autorités publiques.
- Vous avez le droit de consulter et de rectifier vos données. À cet effet, il vous suffit de vous mettre en contact par écrit avec le service commercial de Luminus.
- La Commission de protection de la vie privée, rue de la Presse 35, à 1000 Bruxelles, tient un registre public des traitements automatisés des données à caractère personnel. Si vous souhaitez un complément d'informations sur la façon dont Luminus traite les données à caractère personnel, vous pouvez consulter ce registre.

## 10. Responsabilité de Luminus – garantie légale en matière de pièces de rechange

Luminus n'est responsable qu'en cas de non-exécution des principaux engagements de la présente Convention (sauf en cas de force majeure) ou en cas de faute grave ou intentionnelle. Sauf décès ou lésions corporelles, Luminus n'est, en cas de responsabilité, tenue qu'au remplacement à titre gratuit de l'entretien fourni. Luminus n'est en aucun cas responsable si l'entretien ne peut être exécuté suite à votre absence lors d'un rendez-vous prévu, à la résiliation dans votre chef de la Convention sans manquement de Luminus et/ou au non-respect des conditions par votre chaudière CC.

Si des pièces de rechange ou d'autres biens vous ont été livrés, ils sont garantis conformément à la garantie légale de conformité.

## 11. Satisfaction du client

En cas de plaintes relatives à la mise en œuvre de la présente Convention, vous pouvez vous adresser au département Qualité de Luminus: PB 48000, 1000 Bruxelles 1.

## 12. Force majeure

Vous ne pouvez nous tenir pour responsables de la non-exécution ou de l'exécution tardive de nos obligations en vertu de la présente Convention suite à un événement de force majeure.

Il y a lieu d'entendre par force majeure : tout événement indépendant de notre volonté et échappant à notre contrôle raisonnable, notamment, sans que la liste suivante soit limitative, les catastrophes naturelles ou les conditions climatologiques nécessitant des réparations chez de nombreux clients et empêchant Luminus d'envoyer un technicien, ou de l'envoyer dans les délais, afin d'effectuer des réparations à votre chaudière CC ou votre installation intérieure fixe de chauffage.

## 13. Droit applicable et tribunaux compétents

La Convention entre vous-même et Luminus (y compris les présentes Conditions générales) est régie et interprétée conformément au droit belge. Tout litige pour lequel aucune solution amiable ne peut être trouvée sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles ou des tribunaux de votre domicile si vous êtes une personne physique.

## 14. Cession

Luminus peut céder tout ou partie de ses droits et/ou obligations en vertu de la Convention à un tiers sans votre autorisation pour autant que cette cession ne réduise pas vos garanties.