

Conditions générales “ Luminus Réparation Urgente ”

1. Généralités

Les présentes conditions générales s'appliquent à la convention "Luminus Réparation Urgente" (ci-après dénommée la "Convention"), dont elles font partie intégrante, conclue entre vous-même et LUMINUS SA, ayant son siège social Boulevard Roi Albert II 7, à 1210 Bruxelles – RPM Bruxelles – BE 0471.811.661 (ci-après désignée par les termes "Luminus", "notre", "nous" ou "nous").

Pour toutes questions ou remarques concernant cette Convention, vous pouvez nous joindre au **0800 80808** ou à l'adresse homesolutions@luminus.be

2. Objet de la Convention

La Convention est une intervention pour réparation urgente dans le cadre de laquelle Luminus vous fournit les services suivants relatifs à votre chaudière de chauffage central à gaz ou à mazout ("chaudière CC"), à vos sanitaires ou à vos panneaux solaires:

2.1. 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 une réparation à votre chaudière CC, à l'installation intérieure fixe de chauffage annexe, à vos sanitaires ou à vos panneaux solaires.

2.2. la désignation d'un technicien qui viendra effectuer, contre paiement, les réparations nécessaires.

3. Réparation urgente

En cas de problème lié à votre installation de chauffage, vos sanitaires ou vos panneaux solaires, vous pouvez faire appel à l'un de nos techniciens afin qu'il effectue les réparations nécessaires aux conditions précisées ci-après :

3.1. **Conditions réparation urgente:** La réparation urgente n'est effectuée que pour autant que l'installation défectueuse (chauffage, sanitaire ou panneau solaire) soit conforme aux normes réglementaires et/ou techniques en vigueur et que ladite installation ne constitue pas une menace pour la sécurité du technicien.

Une réparation urgente signifie que (i) l'intervention d'un technicien est requise de toute urgence (ex : si une panne survient) et qu'il s'agit (ii) de problèmes réparables et non de gros travaux de réparation ou d'entretien (ex : le remplacement d'une chaudière CC).

3.2. **Contenu de la réparation urgente:** En tant que client Luminus, vous avez le droit de faire appel une fois à notre service de réparation urgente pour un problème lié à votre installation de chauffage, à vos sanitaires ou à vos panneaux solaires.

Lors de votre appel à notre numéro gratuit et accessible 24h/24 ; 7j/7, nous vous demanderons de préciser la nature de votre problème (chauffage, plomberie ou panneaux solaires). Nous vous assignerons ensuite un technicien compétent qui prendra contact avec vous afin de fixer la date et l'heure de rendez-vous (uniquement les jours ouvrables et pendant les heures de bureau). Ce dernier se rendra alors chez vous aux dates et heures convenues afin d'effectuer, contre paiement, les réparations nécessaires.

3.3. **Moment de la réparation :** Si vous appelez avant 10h, Luminus peut faire en sorte qu'un technicien se rende chez vous le jour même (à l'exception des week-ends et jours fériés), sauf si vous préférez qu'il vienne ultérieurement. La réparation urgente n'est réalisée que les jours ouvrables et pendant les heures normales de bureau. La date et l'heure de la réparation sont fixés en concertation avec vous.

3.4. **Annulation d'une réparation urgente :** Si vous souhaitez procéder à une annulation, ou si vous ne pouvez vous trouver à temps sur le lieu de l'intervention, vous devez nous en aviser ou en aviser le technicien (si celui-ci vous a déjà été assigné) par téléphone dans les meilleurs délais. L'annulation n'est effective qu'à partir du moment où le technicien

l'a effectivement reçue et confirmée. Si vous ne pouvez être sur place à temps, vous devez veiller à déplacer en temps opportun la date de l'intervention ou à ce que le technicien puisse tenir compte d'un retard éventuel. Sauf en cas d'annulation au plus tard 4h avant le rendez-vous fixé, vous devez être présent(e) aux dates et heures convenues. Si vous êtes absent(e), Luminus se réserve le droit de vous facturer une indemnité forfaitaire de €95 (hors TVA).

4. Tarifs et paiements

4.1 Tarifs HTVA:

L'intervention de notre technicien vous sera facturée au tarif suivant :

- Frais de transport : 50€ hors TVA
- Salaires horaires : 45€ par heure hors TVA pour toute heure entamée
- Pièces de rechange au prix catalogue. Le technicien vous fera une offre pour les pièces de rechange que vous êtes libre d'accepter ou de refuser.

La TVA est de 6% si vous êtes propriétaire, usufruitier ou locataire de l'immeuble dans lequel se trouve la chaudière CC, si cet immeuble est occupé depuis plus de 10 ans et est essentiellement affecté au logement privé. Dans tous les autres cas, la TVA s'élève à 21%. Le régime d'auto-liquidation de la TVA s'applique si vous êtes un assujéti à la TVA tenu au dépôt de déclarations périodiques à la TVA ou si vous êtes un assujéti à la TVA non établi en Belgique et que vous avez fait agréer un représentant responsable.

4.1. **Paiements :** Pour le paiement de votre réparation urgente, vous avez le choix de payer directement le technicien par bancontact ou au comptant après la réalisation de la réparation.

4.2. **Adaptation des tarifs :** Luminus se réserve le droit (sauf en cas de simple indexation) d'adapter les tarifs en fonction de modifications des obligations légales ou d'autres éléments ayant un impact significatif sur les tarifs.

Le cas échéant, nous vous communiquerons les conditions modifiées 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 par le biais de nos publications. Si vous ne résiliez pas la Convention, vous serez réputé(e) avoir accepté les nouveaux tarifs.

5. Vos obligations

Vous devez :

- être présent(e) lors du rendez-vous fixé et donner à notre technicien l'accès à la pièce dans laquelle une réparation urgente est nécessaire afin que celui-ci puisse procéder à ladite réparation;
- signer le mandat d'intervention établi par le technicien après l'intervention;
- 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'une réparation. Vous reconnaissez et acceptez que Luminus ne puisse dans ce cas être tenu responsable des conséquences éventuelles de ce non-respect ou de ce retard.

Non-exécution de la réparation

Dans tous les cas où une réparation urgente ne peut être effectuée conformément à l'article 3 ou parce que nous sommes dans l'impossibilité de vous joindre parce que vous avez omis de signaler un changement de coordonnées, ou encore parce que vous êtes absent(e) au rendez-

vous fixé conformément à l'article 3.4, Luminus a le droit de vous facturer un montant de €95 (hors TVA).

7. Protection de la vie privée

En tant que responsable du traitement de vos données à caractère personnel, nous traitons toujours vos données à caractère personnel conformément à la réglementation en vigueur en matière de vie privée. Nous traitons vos données à caractère personnel aux fins et motifs décrits dans notre politique de vie privée, comme précisé sur notre site www.luminus.be à la rubrique "Disclaimer en Privacy Policy" (**la Politique de vie privée**).

7.1 Pour plus d'informations sur nos délais de conservation des données, le profilage, la prise de décision automatisée et le transfert de vos données à caractère personnel à nos filiales et à des tiers, nous vous renvoyons à notre Politique de vie privée.

7.2 Vous avez le droit de vous opposer à certains traitements précisés dans notre Politique de vie privée (comme, par exemple, la remise d'informations à vous-même à des fins promotionnelles) en envoyant un courriel à notre service commercial (homesolutions@luminus.be) en précisant le traitement auquel vous souhaitez vous opposer.

7.3 Vous avez le droit de consulter, communiquer, rectifier, effacer (omettre) et transférer vos données, ainsi que le droit d'obtenir la limitation du traitement dans certains cas décrits dans notre Politique de vie privée. Il suffit à cet effet d'envoyer un courriel à notre service commercial à l'adresse homesolutions@luminus.be, accompagné d'une copie de votre carte d'identité

8. 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 la réparation effectuée.

Luminus n'est en aucun cas responsable si la réparation ne peut être exécutée suite à votre absence lors d'un rendez-vous prévu.

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

9. 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 : BP 48000, 1000 Bruxelles 1.

10. 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 votre volonté et échappant à votre 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 à votre installation intérieure fixe de chauffage, à vos sanitaires ou à vos panneaux solaires.

11. 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.