

CONDITIONS CONTRACTUELLES – ACTION TADO[®]

VERSION V201906

1. Définitions

Consommateur : toute personne physique qui achète de l'électricité et/ou du gaz naturel exclusivement à des fins non professionnelles.

Contrat d'énergie : le contrat entre Essent et vous pour la fourniture du produit d'électricité « Fixe Vert 3 ans » et de gaz naturel « Fixe 3 ans ».

Essent : Essent Belgium SA, dont le siège social est établi à 2550 Kontich, Veldkant 7, BCE 0476.243.769 (ci-après dénommée « Essent » ou « nous »).

Thermostat tado[®] : un thermostat intelligent (tado[®] v3) de tado GmbH (ci-après dénommé "Fabricant"), dont le siège social est établi Lindwurmstraße 76, 80337 Munchen, Allemagne et qui est enregistré sous le numéro de registre de commerce HRB 194769.

Action tado[®] : action relative à l'achat d'un thermostat tado[®] en combinaison avec un contrat d'énergie, dans les conditions contractuelles décrites ci-après.

Vous : le Consommateur.

2. Objet de l'action tado[®]

Dans le cadre de l'action tado[®], vous pouvez acheter un thermostat tado[®] pour un montant de 1,00 € (TVA incl.) si vous concluez un Contrat d'énergie au même moment.

3. Droit de rétractation

3.1 En tant que Consommateur, vous avez le droit de renoncer à l'achat du thermostat tado[®], sans être redevable d'une amende et sans devoir vous justifier, et ce dans un délai de 14 jours calendrier suivant le jour de réception de votre thermostat tado[®]. Vous pouvez exercer votre droit de rétractation en envoyant une lettre indiquant vos données d'identification à l'adresse essent.be, Veldkant 7, 2550 Kontich. Pour cela, vous pouvez utiliser le formulaire que vous trouverez en annexe 2 des présentes conditions contractuelles.

3.2 La résiliation du Contrat d'énergie entraîne automatiquement l'annulation de l'achat du thermostat tado[®]. Vous trouverez plus d'informations sur la résiliation de votre Contrat d'énergie dans les instructions de rétractation figurant dans l'annexe des conditions générales pour la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel.

Si vous exercez votre droit de rétractation uniquement pour l'achat du thermostat tado[®], votre contrat d'énergétique reste en vigueur.

3.3 Si la résiliation de l'achat de votre thermostat tado[®] ou du Contrat d'énergie a lieu après la livraison de votre thermostat tado[®], vous devez prendre en charge les frais directs liés au retour de votre thermostat tado[®].

Vous devez renvoyer par courrier votre thermostat tado[®] dans les 14 jours calendrier suivant la notification de la rétractation, y compris toutes les pièces et tous les accessoires fournis dans l'emballage d'origine, à l'adresse Unit-T, Centrum-Zuid 2067, 3530 Houthalen-Helchteren.

3.4 Si vous annulez l'achat de votre thermostat tado[®], nous vous rembourserons le paiement pour l'achat du thermostat tado[®], immédiatement et en tout cas au plus tard 14 jours après que nous ayons été informés de votre décision d'annuler l'achat du thermostat tado[®]. Si vous devez nous renvoyer nos produits, nous sommes en droit d'attendre que tous les produits nous soient renvoyés ou que vous ayez démontré que vous avez renvoyé les produits. Pour le remboursement, nous utiliserons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf accord contraire explicite de votre part. Dans tous les cas, aucun coût ne vous sera facturé pour ce remboursement.

3.5 Si le thermostat tado[®] qui nous est renvoyé est abîmé ou incomplet et s'il apparaît que les dommages ne résultent pas d'une utilisation normale, nous sommes autorisés à vous envoyer une facture du montant de la moins-value de votre thermostat tado[®] et/ou à déduire celle-ci du remboursement.

3.6 Si vous ne nous renvoyez pas votre thermostat tado[®] dans le délai mentionné à l'article 3.3 des présentes conditions contractuelles, nous nous réservons le droit de vous facturer la valeur du thermostat tado[®], après déduction de la somme que nous devons éventuellement vous rembourser. La valeur facturable du thermostat tado[®] est alors égale à la valeur à neuf du thermostat tado[®], telle qu'elle apparaît dans le tableau des valeurs résiduelles joint à l'annexe 1 des présentes conditions contractuelles.

4. Livraison et installation du thermostat tado[®]

4.1 Nous mettrons tout en œuvre pour livrer votre thermostat tado[®] dans un délai de 90 jours suivant l'achat.

4.2 Si vous êtes absent(e) lors de la première tentative de livraison, bpost laissera un avis de passage reprenant les instructions nécessaires.

4.3 Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables de la livraison tardive si vous n'êtes pas allé chercher votre thermostat tado[®] au point d'enlèvement qui vous a été communiqué dans les instructions.

4.4 Avant d'acheter votre thermostat tado[®], vous devez vérifier si (i) le thermostat tado[®] est compatible avec votre système de chauffage et si (ii) l'installation du thermostat fixe requiert un équipement. Vous devez vous charger personnellement des appareils supplémentaires requis pour l'installation du thermostat tado[®]. Pour en savoir plus sur la compatibilité et les appareils supplémentaires éventuellement requis, rendez-vous sur <https://my.tado.com/webapp/#/compatibility-check/overview>.

4.5 Pour l'installation du thermostat tado[®], vous pouvez choisir :

- (i) de vous charger vous-même de l'installation ; ou
- (ii) de faire appel à un installateur de votre choix à votre frais ; ou
- (iii) de faire appel à un installateur désigné par Essent, dans le cadre de votre droit à l'installation gratuite du thermostat tado[®] (selon les conditions telles que stipulées ci-après).

Si vous choisissez de faire installer le thermostat tado[®] par un installateur que nous désignons (option (iii)), vous devez conclure un contrat avec cet installateur et vous ne devez rien lui payer, moyennant le respect de la condition suivante :

- (i) L'adresse d'installation se situe en Belgique.
- (ii) Dans les 60 jours suivant la livraison de votre thermostat tado[®], vous devez prendre rendez-vous par téléphone avec l'installateur désigné en vue de l'installation gratuite. Vous pouvez prendre rendez-vous en appelant au 03 270 68 63 (tarif zonal, du lundi au vendredi, de 9h à 17h, hors jours fériés).
- (iii) Vous devez être présent(e) à votre domicile au moment du rendez-vous pour que l'installateur puisse procéder à l'installation du thermostat tado[®].
- (iv) Au moment du rendez-vous, vous devez disposer de tous les appareils nécessaires à l'installation du thermostat tado[®] et votre système de chauffage doit être compatible avec ce thermostat.
- (v) Si vous avez fixé un rendez-vous avec l'installateur, mais que vous souhaitez reporter ou annuler ce rendez-vous, vous conservez votre droit à une installation gratuite si vous communiquez le changement ou l'annulation au moins 12 heures avant le rendez-vous initial en téléphonant au 03 270 68 63 (tarif zonal, du lundi au vendredi, de 9h à 17h, sauf jours fériés).
- (vi) Si l'installateur se présente en vain au moment du rendez-vous pris (p.ex. parce que vous n'êtes pas chez vous, que votre système de chauffage n'est pas compatible ou que vous ne disposez pas des appareils nécessaires) ou si vous avez changé ou annulé le rendez-vous moins de 12 heures à l'avance, vous perdez votre droit à une installation gratuite. Dans ce cas, vous devez soit effectuer vous-même l'installation, soit faire appel à un installateur de votre choix à vos propres frais.
- (vii) Si l'installateur ne se présente pas au rendez-vous, vous avez le droit de prendre un nouveau rendez-vous pour une installation gratuite.

Si vous déménagez, vous devez vous charger personnellement de toute désinstallation et réinstallation du thermostat tado[®]

5. Prix, facturation et paiement

5.1 Le prix pour l'achat et la livraison d'un thermostat tado[®] s'élève à € 1,00 taxe Recupel et TVA incluses, et ce à condition que vous continuiez à être approvisionné pour toute la durée du Contrat d'énergie aux tarifs du produit d'électricité « Fixe Vert 3 ans » et de gaz naturel « Fixe 3 ans ». L'action tado[®] n'est pas cumulable avec d'autres promotions, avantages et/ou réductions.

5.2 Vous pouvez toutefois résilier à tout moment le Contrat d'énergie, en tout ou en partie, moyennant un préavis d'un mois. En cas de résiliation totale ou partielle du Contrat énergie avant la fin de la période de livraison initiale de trente-six (36) mois, vous êtes tenu de payer une indemnité égale à la valeur résiduelle de votre thermostat tado[®] au moment de la fin de votre approvisionnement comme stipulé dans le tableau des valeurs résiduelles que vous trouverez à l'annexe 1 aux présentes conditions contractuelles. Dans le contexte du présent article, tout changement de produit d'énergie sera également considéré comme une résiliation du Contrat d'énergie.

6. Propriété, risque et garantie

6.1 Dès la livraison du thermostat tado[®], vous assumez le risque de vol, dommage ou perte et ne pouvez faire valoir aucun droit en la matière à notre égard.

6.2 Étant donné que vous achetez le thermostat tado[®] pour la somme symbolique de 1 euro et que l'acquisition est liée à la souscription d'un Contrat d'énergie à durée déterminée (36 mois), la propriété du thermostat tado[®] ne vous sera transférée qu'au terme des 36 mois ou, si le Contrat d'énergie prend fin plus tôt, lorsque que vous aurez payé la valeur résiduelle.

6.3 Une garantie légale de 2 ans s'applique dès la livraison du thermostat tado[®]. Une garantie commerciale supplémentaire identique a cours à partir de la fin de la garantie légale de 2 ans, jusqu'à la fin d'une période de 36 mois après la conclusion de l'achat. Cette garantie couvre uniquement un défaut de conformité qui existe déjà lors de la livraison du thermostat tado[®]. Sont dès lors notamment exclus :

- tout dommage, direct ou indirect, causé après la livraison au thermostat tado[®] (p. ex. par des chocs, une chute, le feu, l'eau, la foudre, des perturbations sur le réseau électrique, une installation erronée, etc.) ;
- le remplacement des piles ;
- les défauts causés intentionnellement, par négligence ou un traitement inadéquat, un mauvais entretien ou une utilisation anormale ou une utilisation du thermostat tado[®] contraire aux instructions du fabricant ;
- les dommages résultant d'une utilisation commerciale, professionnelle ou collective de l'appareil.

6.4 Pour pouvoir bénéficier de cette garantie, vous devez signaler tout défaut de conformité à Essent dans les 2 mois qui suivent la constatation du défaut. Pour ce faire, vous pouvez envoyer une lettre à essent.be, Veldkant 7, 2550 Kontich ou nous appeler au numéro suivant : 03 270 68 63 (tarif zonal, du lundi au vendredi, de 9h à 17h, sauf jours fériés).

7. App tado°

Le thermostat tado° peut être commandé et géré à distance via une application spécifique à la société tado. Si vous choisissez de commander et de gérer le thermostat tado° via l'application tado°, vous devez télécharger l'application tado° et accepter les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité de l'application tado°. Dans tous les cas, vous devez au moins respecter les conditions d'utilisation de l'application tado°.

Avant d'acheter le thermostat tado°, vous devez vérifier si l'application est compatible avec votre smartphone.

8. Utilisation des données à caractère personnel et protection de la vie privée

Essent traite vos données personnelles conformément à sa politique de confidentialité. Vous trouverez notre politique de confidentialité à l'adresse www.essent.be/fr/privacy. Essent est responsable du traitement de vos données personnelles, à l'exception de vos données à caractère personnel que vous fournissez directement à tado°, ou que vous lui communiquez directement par le biais de son application ou appareil. Dans ces cas, tado GmbH est responsable du traitement de ces données. tado GmbH traite vos données personnelles conformément à sa politique de confidentialité. Vous pouvez trouver la politique de confidentialité de tado° sur www.tado.com.

9. Responsabilité

9.1 Vous et nous sommes mutuellement responsables uniquement en cas de dommages matériels qui résultent directement (i) de la non-exécution des principaux engagements du présent contrat, (ii) d'une fraude ou d'une faute grave ou intentionnelle, ou (iii) d'un acte erroné ou d'une négligence qui a entraîné la mort ou des lésions corporelles.

9.2 Nous ne sommes en aucun cas responsables des retards ou manquements qui résultent d'actes de tiers ou d'événements indépendants de notre volonté sur lesquels nous n'avons raisonnablement aucun contrôle (force majeure).

9.3 En outre, nous ne sommes en aucun cas responsables (i) de problèmes informatiques ou techniques sur votre équipement, (ii) de la perte de données faisant suite à des restrictions techniques de l'équipement informatique ou des moyens de communication électronique que vous avez choisis, (iii) des limites techniques de la technologie, (iv) de dommages causés à des tiers, manque à gagner, perte d'économies attendues, perte de temps, perte de revenus ou dommages immatériels, sauf si des normes juridiques applicables le prévoient impérativement.

9.4 Si notre responsabilité contractuelle ou extracontractuelle est engagée, celle-ci se limite à 50 000 euros par sinistre (sauf en cas de lésion corporelle ou de décès).

9.5 Le régime de responsabilité stipulé aux alinéas précédents du présent article s'applique entre autres à l'égard des personnes dont nous sommes responsables.

10. Helpdesk, plaintes et litiges

Avez-vous une question ou une plainte à formuler ?

N'hésitez pas à contacter notre service clientèle, qui se fera un plaisir de vous aider.

- En ligne : à l'aide du formulaire que vous trouverez sur www.essent.be/contact
- Par téléphone : 03 270 68 63 (tarif zonal), du lundi au vendredi, de 9h à 17h, sauf jours fériés.
- Par courrier : Essent Belgium sa, Service clientèle, Veldkant 7, 2550 Kontich

11. Autres conditions

11.1 Si une disposition du présent contrat s'avérait nulle, les autres dispositions resteraient pleinement en vigueur et nous conviendrions d'une nouvelle disposition en remplacement de la disposition nulle, en tenant compte, autant que possible, du but et de la portée de la disposition nulle.

11.2 Tout litige est soumis au droit belge. Seuls les tribunaux belges sont compétents. Vous pouvez également recourir à la plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne : <http://ec.europa.eu/odr>

ANNEXE 1 : TABLEAU DES VALEURS RÉSIDUELLES THERMOSTAT TADO°

Montant à rembourser en cas de fin prématurée du Contrat d'énergie (tous les montants s'entendent TVA comprise) :

#mois entamés après le début de la Valeur résiduelle TVA comprise (€)
fourniture d'énergie

Valeur à neuf	€ 249,00
1	€ 241,11
2	€ 234,22
3	€ 227,33
4	€ 220,44
5	€ 213,56
6	€ 206,67
7	€ 199,78
8	€ 192,89
9	€ 186,00
10	€ 179,11
11	€ 172,22
12	€ 165,33
13	€ 158,44
14	€ 151,56
15	€ 144,67
16	€ 137,78
17	€ 130,89
18	€ 124,00
19	€ 117,11
20	€ 110,22
21	€ 103,33
22	€ 96,44
23	€ 89,56
24	€ 82,67
25	€ 75,78
26	€ 68,89
27	€ 62,00
28	€ 55,11
29	€ 48,22
30	€ 41,33
31	€ 34,44
32	€ 27,56
33	€ 20,67
34	€ 13,78
35	€ 6,89
36	€ -

ANNEXE 2 : INSTRUCTIONS ET FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Instructions de rétractation

En tant que Consommateur, vous avez le droit de renoncer à l'achat du thermostat tado°, sans être redevable d'une amende et sans devoir vous justifier, et ce dans un délai de 14 jours calendrier suivant le jour de réception de votre thermostat tado°.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation en envoyant un courrier ordinaire, mentionnant vos informations d'identification à l'adresse suivante : Essent Belgium SA, Veldkant 7, 2550 Kontich. À cette fin, vous pouvez utiliser le formulaire ci-dessous.

Toutefois, vous êtes tenu de supporter les frais directs liés à la réexpédition de votre thermostat tado°.

En tant que Consommateur, vous avez le droit de renoncer à l'achat du thermostat tado°, sans être redevable d'une amende et sans devoir vous justifier, et ce dans un délai de 14 jours calendrier suivant le jour de réception de votre thermostat tado°.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation en envoyant un courrier ordinaire, mentionnant vos informations d'identification à l'adresse suivante : Essent Belgium SA, Veldkant 7, 2550 Kontich. À cette fin, vous pouvez utiliser le formulaire ci-dessous.

Si vous annulez l'achat de votre thermostat tado°, nous vous rembourserons le paiement pour l'achat du thermostat tado°, immédiatement et en tout cas au plus tard 14 jours après que nous ayons été informés de votre décision d'annuler l'achat du thermostat tado°. Si vous devez nous renvoyer nos produits, nous sommes en droit d'attendre que tous les produits nous soient renvoyés ou que vous ayez démontré que vous avez renvoyé les produits. Pour le remboursement, nous utiliserons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf accord contraire explicite de votre part. Dans tous les cas, aucun coût ne vous sera facturé pour ce remboursement.

Si le thermostat tado° qui nous est renvoyé est abîmé ou incomplet et s'il apparaît que les dommages ne résultent pas d'une utilisation normale, nous sommes autorisés à vous envoyer une facture du montant de la moins-value de votre thermostat tado° et/ou à déduire celle-ci du remboursement.

Si vous ne nous renvoyez pas votre thermostat tado° dans les 14 jours qui suivent le jour de la notification de la rétractation, nous nous réservons le droit de vous facturer la valeur du thermostat tado°, après déduction de la somme que nous devons éventuellement vous rembourser. La valeur facturable du thermostat tado° est alors égale à la valeur à neuf du thermostat tado°, telle qu'elle apparaît dans le tableau des valeurs résiduelles joint à l'annexe 1 du présent Contrat d'énergie.

Si vous exercez votre droit de rétractation uniquement pour le thermostat tado°, votre Contrat d'énergie se poursuit.

Essent Belgium SA - Veldkant 7, 2550 Kontich - Fax +32 3 270 79 69 - www.essent.be - TVA BE 0476 243 769 - RPR Anvers - compte bancaire 733-0418882-66 - IBAN BE07 7330 4188 8266 BIC KREDBEBB

Formulaire de rétractation

(Remplissez ce formulaire et renvoyez-le si vous souhaitez faire usage de votre droit de rétractation à l'égard de l'achat du thermostat tado°)

- À l'attention d'Essent Belgium SA, Veldkant 7, 2550 Kontich

- Par la présente, je souhaite/nous souhaitons (*) faire usage de mon/notre (*) droit de rétractation à l'égard de l'achat du thermostat tado°

- Commandé le/reçu le (*)

- Nom du (des) consommateur(s)

- Numéro de client du (des) consommateur(s)

- Adresse du (des) consommateur(s)

- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement si ce formulaire est envoyé sur papier)

- Date

(*) Biffer la mention inutile.