

Conditions EnergieAssist 24/7

Article 1^{er}. Objet du service EnergieAssist 24/7

Luminus offre à ses Clients le service EnergieAssist 24/7 aux conditions précisées ci-après.

Le service EnergieAssist 24/7 comprend la mise à disposition d'un numéro de téléphone gratuit que le Client peut appeler 24h/24 et 7 jours/7 en cas de Panne d'électricité (à la suite de laquelle l'entreprise du Client ou une partie de celle-ci est privée d'électricité ou d'éclairage) pour demander l'intervention d'un réparateur dans les meilleurs délais afin d'effectuer une réparation dans la mesure de ce qui est techniquement possible. Une description plus détaillée du service EnergieAssist 24/7 figure à l'article 6.

Le service EnergieAssist 24/7 ne concerne que les pannes de l'Installation électrique après le compteur comme défini à l'article 2 ci-dessous.

Article 2. Définitions

Adresse: L'adresse professionnelle de fourniture pour laquelle le contrat d'énergie du Client a été enregistré auprès de Luminus.

Installation électrique : Installation électrique intérieure (basse tension) après le compteur, présente à l'Adresse du Client. Les installations à haute tension sont expressément exclues.

Panne d'électricité : Panne de l'Installation électrique de l'Adresse, ou de parties de celle-ci, à la suite de laquelle l'alimentation électrique est interrompue, la conséquence étant que l'entreprise établie à l'Adresse n'est plus (entièrement) opérationnelle.

Luminus : EDF LUMINUS SA, dont le siège social est établi rue du Marquis 1, à 1000 Bruxelles – RPM Bruxelles – BE 0471.811.661.

Client : un client de Luminus ayant conclu auprès de Luminus un des contrats énergétiques mentionnés ci-dessous, pour autant que ce contrat soit encore en vigueur (cette liste peut être adaptée de temps en temps) :

- Business Smart Elektriciteit 2 jaar
- Business Smart Green Elektriciteit 2 jaar
- Business Freedom Elektriciteit
- Optimum Expert Elektriciteit 2 jaar
- Optimum Expert Elektriciteit 3 jaar

Article 3. Portée territoriale

Le service EnergieAssist 24/7 est fourni uniquement si l'Adresse se situe en Belgique.

Article 4. Durée

Le Client a le droit de faire appel au service EnergieAssist 24/7 pendant la durée précisée dans les conditions particulières de son contrat énergétique.

Article 5. Obligations du Client

Le Client s'engage :

- à veiller à ce qu'à l'Adresse, l'endroit où se produit la Panne d'électricité soit libre et accessible au technicien
- à signer le rapport d'intervention établi par le technicien après l'intervention
- à être présent au rendez-vous fixé et à donner au technicien accès à l'Adresse
- à payer tout montant dû dans les délais.

Le non-respect de ces obligations dans le chef du Client peut entraîner la non-résolution ou la résolution tardive d'une Panne d'électricité. Le Client reconnaît et accepte le fait que Luminus n'est dans ce cas pas responsable des éventuelles conséquences de ce non-respect ou de ce retard.

Article 6. Description du service EnergieAssist 24/7

Dans le cadre du service EnergieAssist 24/7, le Client peut, (uniquement) en cas de Panne d'électricité, appeler gratuitement le numéro de service 24/7 de Luminus pour demander l'intervention d'un technicien chargé de remédier à la Panne d'électricité.

Caractéristiques et conditions :

- Accessibilité téléphonique 24h/24, 7j/7
- Si le Client appelle avant 10h, Luminus peut faire en sorte qu'un technicien se rende chez lui le jour même (sauf les dimanches et jours fériés), sauf si le Client préfère que le technicien vienne ultérieurement
- Le Client peut faire réparer une Panne d'électricité jusqu'à 2 fois par année calendrier, Luminus prenant à sa charge les frais de déplacement du technicien ainsi que la rémunération d'au maximum 2 heures de travail.
- Si le Client est absent au rendez-vous convenu et que par conséquent, il ne peut être remédié à la Panne d'électricité, l'intervention sera quand même considérée comme la réparation pour laquelle le client a droit à une intervention de Luminus.
- Tous les autres frais supplémentaires (pièces, heures supplémentaires, etc.) ne sont pas compris dans l'intervention de Luminus et doivent être payés au technicien après la réparation aux tarifs et barèmes horaires en vigueur à ce moment. Le technicien informera le client de ces suppléments avant le début des travaux et le client aura le droit d'accepter ou de rejeter cette offre.
- Les frais relatifs à toute intervention supplémentaire (en dehors des deux interventions pour lesquelles le Client a droit à une intervention financière de Luminus) sont intégralement à la charge du Client.
- En cas d'une interruption avant le compteur ou à l'installation haute tension, le technicien transférera la demande du client au gestionnaire de réseau de distribution.

La réparation ne sera effectuée par le technicien que si elle est techniquement possible et si la situation est suffisamment sûre. Le technicien décide seul des mesures à prendre en fonction des conditions météorologiques, des possibilités technologiques et des matériaux et pièces de rechange disponibles. Si la réparation ne peut être assurée vu le manque de sécurité ou en raison de son impossibilité technique, le Client n'a pas droit à une indemnisation.

Article 7. Exclusions

Sont exclues et ne donnent pas droit à une réparation :

- la coupure ou la déconnexion de l'alimentation électrique imputable au réseau de distribution;
- les installations à haute tension;
- les pannes d'appareils électroménagers (comme le réfrigérateur, le congélateur, le four, la hotte, la cuisinière, la table de cuisson), d'appareils professionnels (comme les ordinateurs ou les imprimantes), de télécommunication, de climatisation, d'appareils de ventilation, d'adoucisseurs d'eau, de radiateurs mobiles, de systèmes d'alarme et de domotique.
- les Installations électriques qui ne répondent pas aux normes réglementaires et/ou techniques en vigueur.

Dans ces cas, le Client n'a pas non plus droit à une indemnisation.

Article 8. Satisfaction du client

En cas de plaintes relatives à la mise en œuvre de la présente Convention, le Client peut s'adresser au département Qualité de Luminus : BP 48000, 1000 Bruxelles 1.

Article 9. Protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel

- Le Client accepte le traitement de ses données à caractère personnel en vue de l'exécution du service EnergieAssist 24/7, de la facturation et de la fourniture des produits ou services demandés.
- Les données peuvent aussi être traitées à des fins promotionnelles, commerciales ou de prospection, ainsi que pour informer le Client sur Luminus et ses produits et services, ainsi que sur des entreprises contractuellement liées à Luminus et sur leurs produits ou services. Si le Client ne le souhaite pas, il peut le signaler par écrit à Luminus, auquel cas ses données à caractère personnel ne seront pas utilisées à ces fins.
- Les données à caractère personnel du Client peuvent être communiquées à des entreprises qui nous sont contractuellement liées, dont le Client peut obtenir la liste sur simple demande auprès du service commercial de Luminus, ainsi qu'aux autorités publiques.
- Le Client a un droit de communication et de correction de ses données. À cet effet, il lui suffit de se mettre en contact par écrit avec le service commercial de Luminus.
- La Commission de protection de la vie privée, établie rue de la Presse 35, à 1000 Bruxelles, tient un registre public des traitements automatisés des données à caractère personnel. Si le Client souhaite un complément d'informations sur la façon dont Luminus traite les données à caractère personnel, il peut consulter ce registre.

Article 10. Droit applicable et tribunaux compétents

Les présentes conditions sont régies et interprétées 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 du domicile du Client si celui-ci est une personne physique.

Article 11. Force majeure - responsabilité

Vous ne pouvez nous tenir responsables de la non-exécution ou de l'exécution tardive de nos obligations relatives au service EnergieAssist 24/7 à la suite d'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 l'Installation électrique.

Dans le cas où Luminus serait tenue responsable de la non-exécution de ses obligations relatives au service EnergieAssist 24/7, le Client ou ses ayants droit ne pourraient en tout état de cause tenir Luminus responsable de dommages indirects, dont (mais pas uniquement) les pertes de profit ou de clientèle.