

## **Voorwaarden EnergieAssist 24/7**

### **Artikel 1. Voorwerp van de dienst EnergieAssist 24/7**

Luminus biedt aan Klanten de dienst EnergieAssist 24/7 aan onder de voorwaarden zoals hierna vermeld.

De dienst EnergieAssist 24/7 bestaat uit de terbeschikkingstelling van een kosteloos telefoonnummer waarop de Klant 24u/24 en 7 dagen/7 terecht kan om in het geval van een Elektrische Storing (waardoor de onderneming van de Klant of een deel ervan zonder stroom of licht valt) zo snel mogelijk een hersteller te laten uitsturen om, in de mate van het technisch mogelijke, een reparatie uit te voeren. Een verdere beschrijving van de dienst EnergieAssist 24/7 is opgenomen in artikel 6.

De dienst EnergieAssist 24/7 heeft uitsluitend betrekking op een defect aan de Elektrische Installatie nà de meter zoals hieronder gedefinieerd onder art.2.

### **Artikel 2. Definities**

**Adres:** Het professionele leveringsadres waarvoor het energiecontract van de Klant geregistreerd is bij Luminus.

**Elektrische Installatie:** Elektrische binneninstallatie nà de meter aanwezig op het Adres van de Klant. Hoogspanningsinstallaties worden uitdrukkelijk uitgesloten.

**Elektrische Storing:** Storing aan de Elektrische Installatie van het Adres, of delen ervan, waardoor de elektriciteitstoevoer onderbroken is met als gevolg dat de onderneming die gehuisvest is op het Adres niet meer (volledig) operationeel is.

**Luminus:** EDF LUMINUS NV, met maatschappelijke zetel te Markiesstraat 1, 1000 Brussel – RPR Brussel – BE 0471.811.661.

**Klant:** Een klant van Luminus die een energiecontract bij Luminus van het type zoals hieronder vermeld, heeft afgesloten voor zover dat energiecontract nog in voege is (deze lijst kan van tijd tot tijd aangepast worden):

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

### **Artikel 3. Territoriale reikwijdte**

De dienst EnergieAssist 24/7 wordt enkel geleverd voor zover het Adres gelegen is in België.

### **Artikel 4. Duur**

De Klant heeft recht een beroep te doen op de dienst EnergieAssist 24/7 tijdens de duur vermeld in de bijzondere voorwaarden van zijn energiecontract.

## **Artikel 5. Verplichtingen van de Klant**

De Klant verbindt zich ertoe:

- Ervoor te zorgen dat de plaats op het Adres waar de Elektrische Storing zich manifesteert vrij en toegankelijk is voor de technicus
- Het interventierapport te ondertekenen dat door de technicus wordt opgesteld na interventie
- Aanwezig te zijn op de gemaakte afspraak en onze technicus daarbij toegang te verschaffen tot het Adres
- Enig verschuldigd bedrag tijdig te betalen.

De niet-naleving door de Klant van deze verplichtingen kan tot gevolg hebben dat een Elektrische Storing niet of niet tijdig kan worden hersteld. De Klant erkent en aanvaardt dat Luminus in dat geval niet aansprakelijk is voor de eventuele gevolgen daarvan.

## **Artikel 6. Beschrijving van de dienst EnergieAssist 24/7**

De dienst EnergieAssist 24/7 houdt in dat, (enkel) in geval van Elektrische Storing, de Klant kosteloos het 24/7 servicenummer van Luminus kan bellen om een technicus te laten uitschepen om de Elektrische Storing te herstellen.

Kenmerken en voorwaarden:

- Telefonische bereikbaarheid 24u/24, 7d/7
- Indien de Klant vóór 10u belt, kan Luminus er voor zorgen dat een technicus die dag nog bij de Klant langskomt (uitgezonderd op zon- en feestdagen), tenzij de Klant een later tijdstip verkiest
- Tot 2 maal per kalenderjaar kan de Klant een Elektrische Storing laten herstellen, waarbij Luminus de verplaatsingskosten van de technicus alsook maximum 2 uurloon voor haar rekening neemt.
- Indien de Klant afwezig is op de overeengekomen afspraak en daardoor de Elektrische Storing niet kan worden hersteld, zal dit niettemin gelden als de herstelling waarbij de Klant recht heeft op een tussenkomst van Luminus.
- Alle andere bijkomende kosten (onderdelen, extra uren, etc..) zijn niet inbegrepen in de tussenkomst van Luminus en moeten worden betaald aan de technicus, na uitvoering van de herstelling aan de op dat ogenblik geldende tarieven en uurloon. De technicus zal de klant voor aanvang van de werken inlichten van deze bijkomende kosten en het staat de klant vrij al dan niet op in te gaan op dit aanbod.
- De kosten van elke bijkomende interventie (buiten de twee interventies waarbij de Klant recht heeft op een tussenkomst van Luminus) zijn integraal ten laste van de Klant.
- In geval van een storing vóór de meter of aan de hoogspanningsinstallatie zal de technicus de klant doorverwijzen naar en/of in verbinding stellen met de netwerkbeheerder.

De herstelling zal enkel uitgevoerd worden door de technicus indien de situatie voldoende veilig is en de herstelling technisch mogelijk is. Het is uitsluitend de technicus die beslist over de te nemen maatregelen in functie van de klimatologische omstandigheden, de technologische mogelijkheden en de beschikbare wisselstukken en materialen. Indien de herstelling niet kan worden uitgevoerd gelet op de onveiligheid van de situatie of omdat herstelling technisch onmogelijk is, heeft de Klant geen recht op schadevergoeding.

## **Artikel 7. Uitsluitingen**

Zijn uitgesloten en kunnen geen aanleiding geven tot een herstelling:

- De onderbreking of de uitschakeling van de elektriciteitsvoorziening te wijten aan het distributienet;
- Hoogspanningsinstallaties
- Defecten aan huishoudapparaten (bijvoorbeeld koelkast, diepvries, oven, dampkap, fornuis, kookplaat), professionele apparaten (bijvoorbeeld computerapparatuur, printers) telecommunicatie, airconditioning, ventilatietoestellen, waterverzachters, mobiele radiatoren, alarminstallaties en domotica.
- Elektrische Installaties die niet voldoen aan de toepasselijke technische en/of reglementaire normen.

In deze gevallen heeft de Klant evenmin recht op een schadevergoeding.

## **Artikel 8. Klanttevredenheid**

Ingeval van klachten met betrekking tot de uitvoering van deze Overeenkomst, kan de Klant zich richten tot het departement Kwaliteit van Luminus: PB 48000, 1000 Brussel 1.

## **Artikel 9. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens**

- De Klant stemt in met de verwerking van zijn persoonsgegevens voor de uitvoering van de dienst EnergieAssist 24/7, facturatie en levering van door hem gevraagde producten of diensten.
- De gegevens kunnen tevens worden verwerkt voor promotie-, prospecties of commerciële doeleinden en om de Klant te informeren over Luminus en haar producten en diensten, alsmede over contractueel met haar verbonden ondernemingen en hun producten of diensten. Indien de Klant dit niet wenst, kan hij dit schriftelijk aan Luminus meedelen en zullen zijn persoonsgegevens hiervoor niet gebruikt worden.
- De persoonsgegevens van de Klant kunnen worden meegedeeld aan contractueel met ons verbonden ondernemingen, waarvan de Klant op eenvoudig verzoek een lijst kan bekomen bij de commerciële dienst van Luminus, en aan de overheid.
- De Klant heeft een recht van mededeling en verbetering van zijn gegevens. Daartoe volstaat het schriftelijk contact op te nemen met de commerciële dienst van Luminus.
- Bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, wordt een openbaar register gehouden van de geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens. Indien de Klant bijkomende inlichtingen wenst over de wijze waarop Luminus de persoonsgegevens verwerkt kan hij dit register raadplegen.

## **Artikel 10. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken**

Deze voorwaarden worden beheerst door en geïnterpreteerd naar Belgisch recht. Alle geschillen die niet in der minne kunnen worden geregeld, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de rechtbanken van Brussel of de rechtbanken van uw woonplaats indien de Klant een natuurlijke persoon is.

## **Artikel 11. Overmacht - aansprakelijkheid**

Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld door u indien wij onze verplichtingen met betrekking tot de dienst EnergieAssist 24/7 niet of slechts laattijdig kunnen nakomen wegens overmacht.

Onder overmacht dient te worden verstaan: elke gebeurtenis onafhankelijk van onze wil waarover wij redelijkerwijze geen controle hebben, waaronder, maar niet beperkt tot, natuurrampen of klimatologische omstandigheden waardoor een groot aantal klanten behoefte heeft aan herstellingen, en Luminus mogelijk niet of slechts met vertraging een technicus kan sturen voor herstellingen aan de Elektrische Installatie.

Voor het geval Luminus aansprakelijk zou kunnen worden gesteld voor niet-naleving van haar verplichtingen met betrekking tot de dienst EnergieAssist 24/7, zal Luminus in ieder geval niet aansprakelijk kunnen gesteld worden door de Klant of door zijn rechthebbenden voor onrechtstreekse schade, waaronder (doch niet beperkt tot) winstderving en verlies van cliënteel.