

ALGEMENE VOORWAARDEN DIGITALE METERSTANDEN IN MY LUMINUS

Versie augustus 2023

Met de Digitale Meterstanden in uw My Luminus app kan u via uw mobiel apparaat inzicht krijgen in uw energieverbruik en injectie (als u zonnepanelen heeft) om uw energieverbruik te beperken en (verder) te optimaliseren met behulp van de analyse en aanbevelingen die de app u geeft. Lees deze Algemene Voorwaarden aandachtig. Bij vragen of opmerkingen kunt u ons bereiken op monitor.support@luminus.be.

1. ALGEMEEN

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op, en maken deel uit van, de overeenkomst "Digitale Meterstanden in My Luminus" (hierna: de "Overeenkomst") tussen u (een consument) en Luminus NV, met maatschappelijke zetel te Koning Albert II-laan 7, 1210 Brussel – RPR Brussel – BE 0471.811.661 (hierna: "Luminus", "ons", "onze" of "wij").

Deze Overeenkomst zet de voorwaarden en modaliteiten uiteen omtrent de toegang en het gebruik van de Dienst.

De toegang tot de Dienst is beperkt tot bepaalde klanten (zie artikel 3).

2. DEFINITIES

In het kader van deze Overeenkomst hebben termen met hoofdletter volgende betekenis:

Leveringsovereenkomst betekent het energietoeleveringscontract voor elektriciteit (en aardgas) afgesloten tussen Luminus en u, een consument.

Netbeheerder verwijst naar de beheerder van het nationaal, regionaal of lokaal net voor de transmissie, het vervoer of de distributie van elektriciteit en/ of aardgas.

Energiegegevens verwijst naar de volgende categorieën van gegevens: (1) technische gegevens over uw installatie (2) meetgegevens (bv. afname, injectie en piekvermogen) (3) gegevens over woning van gebruiker (4) gegevens over elektrische alsook gas apparaten van gebruiker (5) gegevens over de verbruiksgegevens en -inzichten (6) automatische koppeling met uw energietarieven.

Dienst verwijst naar de Digitale Meterstanden in de My Luminus applicatie te downloaden op uw mobiele telefoon of tablet waarmee u inzicht heeft in uw Energiegegevens.

3. TOEGANGSVORWAARDEN

U kan de Dienst enkel gebruiken indien u een Leveringsovereenkomst met Luminus heeft (d.w.z. bij Luminus klant bent voor uw energie) en u zich ingeschreven heeft via uw My Luminus app account.

De Dienst is enkel beschikbaar voor residentiële Luminus klanten woonachtig in het Vlaams Gewest die beschikken over een digitale meter voor elektriciteit (en aardgas) in hun woning (meer informatie over digitale meters kan u terugvinden op de website van Fluvius). De Overeenkomst heeft betrekking op tenminste één EAN-code voor elektriciteit en mogelijks één EAN-code voor gas op hetzelfde adres.

4. APP

4.1. Toegang tot de Dienst

Om toegang te krijgen tot de Dienst dient u via uw My Luminus app account het Digitale Meterstanden-contract af te sluiten waarna u een welkomste-mail ontvangt met instructies bij het eerste gebruik van de Dienst.

4.2. Installatie - toestemming

Om de Dienst te kunnen gebruiken, dient u Luminus toestemming te verlenen om toegang te verkrijgen tot uw Energiegegevens verbonden aan uw EAN-code(s) (zodat deze kunnen worden weergegeven in de My Luminus app). Deze toestemming zal u kunnen geven door volgende stappen te volgen:

1. Open de persoonlijke link naar de website van de Netbeheerder (Fluvius) in je My Luminus app.

2. Heb je al een account bij de Netbeheerder? Selecteer je EAN-code voor elektriciteit en geef je toestemming om de Energiegegevens aan Luminus te bezorgen. Wil je dit ook voor gas, volg dan dezelfde procedure voor de corresponderende EAN-code. *Let op: deze EAN-codes dienen overeen te stemmen met diegene vermeld gedurende je inschrijving op luminus.be (zoals bedoeld in artikel 4.1)*

3. Heb je geen account bij de Netbeheerder? Vul dan je EAN-code in voor elektriciteit en geef je toestemming om de Energiegegevens aan Luminus te bezorgen. Wil je dit ook voor gas, volg dan dezelfde procedure voor de corresponderende EAN-code. *Let op: deze EAN-codes dienen overeen te stemmen met diegene vermeld gedurende je inschrijving op luminus.be (zoals bedoeld in artikel 4.1)*

U kan deze toestemming m.b.t. de EAN-code(s) op elk moment intrekken via de website en/of applicaties van de Netbeheerder, waarna u niet langer volledig kan genieten van de Dienst.

De toestemming bedoeld in dit artikel 4.2 is slechts geldig voor een periode van drie jaar, waarna u deze dient te vernieuwen. Luminus zal dit tijdig onder uw aandacht brengen.

4.3 De Dienst

De Dienst bestaat uit onderstaande functionaliteiten:

(i) Basisdienst

Met de basisdienst kunt u een overzicht van bepaalde Energiegegevens (bv. uw meetgegevens) consulteren.

De basisdienst laat u toe om uw energieverbruik te beperken en te optimaliseren door het te visualiseren in een overzicht.

(ii) Energiebalansdienst

De energiebalansdienst geeft u via de My Luminus app inzicht in de energie die u niet meteen zelf verbruikt en die u vervolgens op het net injecteert (bv. als u zelf energie opwekt met zonnepanelen).

De energiebalansdienst laat u toe om uw energieverbruik te beperken en te optimaliseren door ervoor te zorgen dat u zoveel mogelijk verbruikt op het moment dat u zelf energie produceert. Zo vermijdt u een nodeloze betaling van netkosten.

4.4. Beschikbaarheid en werking

Luminus streeft ernaar (maar garandeert niet) de Dienst zeven dagen per week, 24 uur per dag beschikbaar te stellen aan haar gebruikers. De Dienst zal in geval van onderhoudswerkzaamheden niet beschikbaar zijn voor bepaalde periodes. In dit geval zal Luminus haar uiterste best doen om u hierover voorafgaandelijk te informeren. Luminus garandeert geenszins dat de informatie omtrent de Dienst in My Luminus volledig, correct of up-to-date is.

Luminus zorgt ervoor om updates, waaronder beveiligingsupdates, te voorzien die nodig zijn om de goede werking van de Dienst te garanderen en dit gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Luminus zal u in kennis stellen van de beschikbaarheid van de update en de gevolgen indien u deze niet installeert. Wanneer u in gebreke blijft, binnen een redelijke termijn, updates te installeren, kan Luminus niet aansprakelijk worden

gesteld voor het niet (correct) functioneren van de Dienst. Het gebruik en de werking van de Dienst zijn daarnaast afhankelijk van externe factoren, buiten de wil van Luminus om en waartoe Luminus dus geen enkele aansprakelijkheid draagt. Zo heeft u een mobiele telefoon of tablet nodig, die toegang heeft tot een breedband internetverbinding en beschikt over een iOS- of Androidbesturingssysteem, om de Dienst te kunnen gebruiken. U bent zelf verantwoordelijk voor deze informatica-apparatuur en elektronische communicatiemiddelen (evenals hun goede werking (bv. software updates uitvoeren) en beveiliging).

Als gebruiker van de Dienst bent u tevens verantwoordelijk voor het zorgzaam en veilig omgaan met uw logginggegevens en wachtwoord. Luminus draagt geen enkele aansprakelijkheid in dit verband.

De Energiegegevens (beschikbaar in de My Luminus app) zijn afkomstig van de Netbeheerder. Luminus is derhalve niet aansprakelijk voor (de kwaliteit en accuraatheid van) die Energiegegevens. Dit behoort tot de verantwoordelijkheid van de Netbeheerder en staat los van deze Overeenkomst.

4.5. Vergoeding voor het gebruik van de Dienst

De Dienst wordt u kosteloos ter beschikking gesteld indien u een Leveringsovereenkomst heeft bij Luminus. U hoeft hiervoor dus geen vergoeding te betalen gedurende de looptijd van deze Overeenkomst.

4.6. Duur - beëindiging

U kan genieten van de Dienst gedurende de looptijd van uw Leveringsovereenkomst.

Indien u uw Leveringsovereenkomst opzegt, neemt deze Overeenkomst daarom ook een einde.

U kan deze Overeenkomst op elk ogenblik beëindigen door: (1) Luminus te contacteren via monitor.support@luminus.be met het verzoek deze Overeenkomst te beëindigen en (2) uw toestemming met betrekking tot beide EAN-codes (voor zover van toepassing), zoals bedoeld in artikel 4.2, in te trekken. *Let op: u dient er zelf voor te zorgen dat u uw toestemming intrekt, nu enkel u daartoe de bevoegdheid heeft. Let op: louter de My Luminus app verwijderen van uw mobiel apparaat betekent niet dat u de Overeenkomst beëindigt. Uw account blijft actief en de data blijft beschikbaar, ook als u de My Luminus app opnieuw installeert.*

Indien de Overeenkomst beëindigd wordt, wordt uw corresponderende profiel in de Dienst verwijderd en zijn uw Energiegegevens niet meer beschikbaar.

Luminus behoudt zich daarnaast het recht voor om de beschikbaarheid van de Dienst en dus deze Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen (zonder opgave van een opzegtermijn -of vergoeding).

4.7. Verhuis

Indien u verhuist wordt de Overeenkomst stopgezet. Als u steeds toegang wilt hebben tot de Dienst op uw nieuwe adres, dient u opnieuw de procedure te doorlopen vermeld in de artikelen 4.1 t.e.m. 4.2 (voor uw nieuw verbruiksadres en corresponderend(e) EAN-code(s)).

U kan op uw nieuwe woonplaats de Dienst enkel gebruiken indien u nog steeds voldoet aan de relevante toegangsvoorwaarden vermeld in artikel 3 van deze Overeenkomst (bv. woonplaats in het Vlaamse Gewest en aanwezigheid digitale meter).

U zal op uw oude adres dus niet langer gebruik kunnen maken van de Dienst.

4.8. Meerdere verbruiksadressen

Luminus streeft er naar (maar verbindt er zich niet toe) om in de toekomst de mogelijkheid te voorzien om de Dienst voor verschillende verbruiksadressen te gebruiken.

Indien deze functie beschikbaar is en u wenst over meerdere verbruiksadressen de Dienst te activeren dan dient u voor elk verbruiksadres een afzonderlijke Overeenkomst af te sluiten, profiel aan te maken en toestemming te geven overeenkomstig de stappen opgenomen in dit artikel 4.

5. GEGEVENSBESCHERMING EN BEVEILIGING

Voor uw Energiegegevens die persoonsgegevens zijn en die in het kader van de Dienst worden verwerkt, treedt Luminus op als verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Wij verwerken uw persoonsgegevens steeds in overeenstemming met de toepasselijke privacyregelgeving. Wij verwerken uw persoonsgegevens voor doeleinden en rechtsgronden beschreven in onze privacyverklaring die u als bijlage in de welkomste-mail ontvangt.

Door uw toestemming te geven aan de Netbeheerder conform artikel 4.2, aanvaardt u dat Luminus uw persoonsgegevens verwerkt met het oog op het aanbieden van de Dienst die het voorwerp uitmaakt van de Overeenkomst, hierin begrepen het opvragen van uw Energiegegevens voor het gebruik ervan in de Dienst. De Energiegegevens, die via de Netbeheerder vanuit de digitale meter uitgelezen worden, worden opgehaald en bewerkt om u de overeengekomen inzichten in de Dienst te verstrekken.

Wij hebben alle noodzakelijke en passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om de Energiegegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Met de betrokken verwerkers werden verwerkersovereenkomsten afgesloten waardoor zij eveneens voldoen aan deze verplichtingen.

6. AANSPRAKELIJKHEID LUMINUS

Onverminderd hetgeen elders bepaald, is Luminus slechts aansprakelijk in geval van niet-uitvoering van de voornaamste verbintenissen van deze Overeenkomst (behoudens overmacht) of in geval van grove of opzettelijke fout. Luminus is in geen geval aansprakelijk indien u geen gebruik kunt maken van de Dienst omdat u niet voldoet aan de voorwaarden vermeld in deze Overeenkomst.

De Dienst is bedoeld om uw energieverbruik te beperken en te optimaliseren en Luminus levert alle redelijke inspanningen om u daarbij te helpen, maar u bent en blijft zelf steeds verantwoordelijk om de juiste maatregelen te treffen om uw energieverbruik te beperken en te optimaliseren. Luminus kan niet aansprakelijk worden gesteld als de geschatte energiebesparing van een aanbevolen maatregel of tip in uw geval niet of slechts gedeeltelijk wordt gerealiseerd. Noch is Luminus aansprakelijk voor de eventuele schade (bv. niet-gerealiseerde besparingen) die zou volgen uit het verstrekken van onjuiste informatie in uw profiel (bv. parameters over uw woning), behoudens in geval van grove of opzettelijke fout.

7. KLANTENTEVREDENHEID

In geval van klachten met betrekking tot de uitvoering van deze Overeenkomst, kan u zich richten tot monitor.support@luminus.be.

8. OVERMACHT

Luminus is in geen geval aansprakelijk indien zij haar verplichtingen onder deze Overeenkomst niet of slechts laattijdig kan nakomen wegens overmacht. Onder overmacht dient te worden verstaan: elke onvoorzienbare en onvermijdbare gebeurtenis onafhankelijk van onze wil die een onoverkomelijk beletsel uitmaakt voor de nakoming van onze verbintenis, zoals maar niet beperkt tot, uitval van het net of internet, elektriciteitspannes of problemen in het transport of de distributie.

9. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANKEN

De Overeenkomst tussen u en Luminus wordt 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 u een natuurlijke persoon bent.

10. OVERDRACHT

Luminus kan haar rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde zonder uw toestemming mits hierdoor de garanties voor u niet geringer worden.

11. OVERIGE BEPALINGEN

11.1. Voor zover deze wijzigingen niet in uw nadeel zijn, mogen wij op elk moment wijzigingen aanbrengen aan de Overeenkomst. Wij zullen u desgevallend deze gewijzigde voorwaarden tenminste twee maanden voor het inwerkingtreden ervan op geïndividualiseerde wijze meedelen. Als mededeling geldt onder meer de melding per brief, op de factuur, per e-mail of via een andere duurzame drager.

11.2. Bovendien kunnen wij op elk moment wijzigingen in uw nadeel aanbrengen mits wij u hiervan minstens één maand voor het inwerkingtreden ervan informeren op dezelfde wijze als bepaald in artikel 11.1. U zal geacht worden deze wijzigingen aanvaard te hebben tenzij u binnen de maand na ontvangst van de mededeling de Overeenkomst opzegt conform artikel 4.6.

11.3. Indien u een professionele klant bent, is uw kwalificatie als consument in het kader van deze Overeenkomst beperkt tot deze Overeenkomst voor de Dienst. Tenzij anders bepaald, doet deze kwalificatie geen afbreuk aan uw kwalificatie van professionele klant in andere overeenkomsten met Luminus.