Conditions générales " Luminus Entretien Chaudière " (V22112022)

1. Généralités

Les présentes conditions générales s'appliquent à la convention "Luminus Entretien Chaudière" (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", "nos" ou "nous").

Pour toutes questions ou remarques concernant cette Convention, vous pouvez nous joindre au **02 213 80 00** ou à l'adresse **homesolutions@luminus.be**

2. Objet de la Convention

La Convention est un abonnement dans le cadre duquel Luminus vous fournit les services suivants relatifs à votre chaudière de chauffage central à gaz ou à mazout ("chaudière CC") et à ses installations annexes :

- l'entretien périodique de votre chaudière CC;
- 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 des réparations à votre chaudière CC et à l'installation intérieure fixe de chauffage annexe (soit, exclusivement, le chauffe-eau pour la production d'eau chaude, le vase d'expansion, la vanne de trop-plein, le robinet de remplissage, la(les) vanne(s) thermostatique(s), le thermostat, le raccordement à l'eau froide et à l'eau chaude y compris la combinaison d'entrée, les raccordements cc, la soupape, le distributeur, le manomètre, etc. pour autant que ces éléments soient présents et qu'ils fassent partie intégrante du système de chauffage central, à l'exclusion cependant des chauffe-eau (et collecteurs) solaires, des pompes à chaleur et des unités de chauffage urbain) ("numéro de service 24/7").

3. Entretien

Luminus effectue l'entretien de votre chaudière CC aux conditions précisées ci-après:

3.1. Conditions chaudière CC : L'entretien n'est effectué que pour autant que la chaudière CC et son installation soient conformes aux normes réglementaires et/ou techniques en vigueur et que ladite chaudière ne constitue pas une menace pour la sécurité du technicien.

Les chaudières CC suivantes sont explicitement exclues :

- les chaudières CC d'une puissance > 70 kW ;
- les chaudières CC pour lesquelles aucune pièce n'est de stock et ne peut être livrée dans des conditions normales ni dans un délai raisonnable ;
- (nouvelles) chaudières CC pour lesquelles aucun rapport de mise en service ne peut être soumis ;
- les chaudières CC qui n'ont pas été régulièrement entretenues et/ou qui sont en mauvais état.

Lors du premier entretien, une inspection de votre chaudière CC est réalisée pour juger si celle-ci répond aux conditions de la présente Convention.

Si votre chaudière CC n'est pas conforme, le technicien peut établir un devis pour sa réparation. Vous êtes libre d'accepter ou de refuser cette offre. Si, cependant, vous ne souhaitez pas faire réparer votre chaudière CC, Luminus se réserve le droit de mettre fin à la Convention sans préavis. Le même principe s'applique si, lors des entretiens suivants, votre chaudière CC ne satisfait plus aux conditions de réalisation d'un entretien.

3.2. Contenu de l'entretien : L'entretien couvre au minimum l'entretien périodique prévu par la législation régionale à la date de la présente Convention, à l'exclusion du balayage de la cheminée et des éventuels audits supplémentaires imposés par ladite législation. Ces services supplémentaires peuvent être fournis sur demande et doivent être payés séparément au technicien aux tarifs en vigueur du technicien.

Tous les autres produits ou services supplémentaires (comme les pièces de rechange) fournis pendant l'entretien ou à la suite de ce dernier ne sont pas compris dans l'entretien et doivent être payés séparément au technicien, conformément aux tarifs de ce dernier.

S'il ressort des attestations d'entretien et/ou de combustion établies après l'entretien, que la chaudière ne se trouve pas dans un état de fonctionnement correct et sûr, ou qu'elle doit faire l'objet de réparations, vous avez l'obligation, en tant qu'utilisateur et/ou propriétaire, de payer cet entretien, de mettre la chaudière en ordre dans les délais légaux et d'en fournir la preuve. Cette preuve réside en une nouvelle attestation. Cette nouvelle attestation ne fait pas partie de la présente convention et devra être payée séparément au technicien, conformément aux tarifs de ce dernier.

3.3. Fréquence des entretiens : L'entretien a lieu chaque année si vous avez une chaudière CC à mazout et tous les deux ans si vous disposez d'une chaudière CC à gaz.

3.4. Moment de l'entretien : L'entretien n'est réalisé que les jours ouvrables et pendant les heures normales de bureau. La date de l'entretien est fixée en concertation avec vous.

Le 1er entretien est réalisé au plus tôt 14 jours après la conclusion de la Convention.

Pour les entretiens suivants, Luminus prendra préalablement contact avec vous pour fixer un nouveau rendez-vous d'entretien.

Sauf en cas d'annulation au plus tard 48h avant le rendez-vous fixé, vous devez être présent(e) aux date et heure convenues. Si vous êtes absent(e), Luminus se réserve le droit de vous facturer une indemnité forfaitaire de €95 (hors TVA). Si Luminus a déjà reçu des sommes pour l'entretien concerné, elle a le droit de déduire ce montant des sommes déjà perçues. Si Luminus ne se présente pas à un rendez-vous, vous avez vous aussi droit à une indemnité forfaitaire de €95 (hors TVA), sauf en cas de force majeure dans le chef de Luminus ou si Luminus vous a informé(e) d'un retard imprévu.

4. Mise à disposition du numéro de service 24/7 : Si votre chaudière CC et/ou votre Installation intérieure fixe tombe en panne, vous pouvez appeler gratuitement le numéro de service 24/7 de Luminus pour trouver un technicien qui viendra effectuer, contre paiement, les réparations nécessaires.

Caractéristiques :

- Accessibilité téléphonique 24h/24, 7j/7 ;
- Si vous appelez avant 10h, Luminus peut faire en sorte qu'un technicien se rende chez vous le jour même (à l'exception des dimanches et jours fériés), sauf si vous préférez qu'il vienne ultérieurement;
- Les réparations sont facturées aux barèmes horaires, tarifs et frais de déplacement du technicien concerné, en vigueur à ce moment. Les réparations doivent être payées au technicien, au comptant ou via bancontact, avant leur réalisation. Nous vous signalons à cet égard que vous ne disposez pas d'un droit de rétractation pour les réparations urgentes pour lesquelles vous avez demandé l'intervention d'un technicien.

5. Tarifs et paiements

5.1. Tarifs TVA incluse :

Chaudière CC à gaz (cycle d'entretien : tous les deux ans)	TVA 6%	TVA 21%	AUTOLIQUIDATION DE LA TVA (assujettis)
	€6,5/mois (ou €156 par cycle d'entretien)	€7,42/mois (ou €178,08 par cycle d'entretien)	€6,13/mois (ou €147,17 par cycle d'entretien)

Chaudière CC à mazout (cycle d'entretien : tous les ans)	TVA 6%	TVA 21%	AUTOLIQUIDATION DE LA TVA (assujettis)
	€16,5/mois (ou €198 par cycle d'entretien)	€18,84/mois (ou €226,08 par cycle d'entretien)	€15,57/mois (ou €186,84 par cycle d'entretien)

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'autoliquidation de la TVA s'applique si vous êtes un assujetti à la TVA tenu au dépôt de déclarations périodiques à la TVA ou si vous êtes un assujetti à la TVA non établien Belgique et que vous avez fait agréer un représentant responsable.

Les tarifs indiqués s'appliquent à l'entretien d'une seule chaudière CC. Ils couvrent l'accès à un numéro de service 24/7 pour les réparations et l'entretien même.

5.2. Paiements : Pour le paiement des entretiens, vous payez au préalable par domiciliation mensuelle.

Vous êtes tenu(e), avant l'entretien, de régler au technicien l'éventuel montant restant dû, à savoir la différence entre les avances déjà payées et le montant dû total.

Si vous devez encore payer une somme au technicien avant l'entretien et ne pouvez régler au comptant ni par paiement électronique, le technicien vous demandera de signer un mandat de domiciliation unique. Dans ce cas, nous nous réservons le droit de garder les attestations relatives à l'entretien jusqu'à réception du paiement.

Luminus peut facturer des coûts administratifs pour l'envoi de factures supplémentaires, de duplicatas, de courriers à la suite d'un retard de paiement de votre part ou en cas de refus d'un ordre de domiciliation par les institutions financières. Le coût d'une mise en demeure s'élève à €15 (hors TVA).

En cas de non-paiement ou de refus d'un ordre de domiciliation par les institutions financières, nous avons le droit de résilier la Convention et vous êtes tenu(e) de plein droit et sans mise en demeure au paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal, à compter de l'échéance, sur chaque montant impayé jusqu'à la date du paiement complet. Si vous n'êtes pas un consommateur, vous êtes en outre redevable en cas de non-paiement à l'échéance, de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de 10 % sur tout montant laissé impayé, avec un minimum de
€40 (hors TVA).

Vous avez droit à des intérêts de retard au taux d'intérêt légal si nous vous devons une somme donnée. Ces intérêts commencent à courir le lendemain du jour où nous aurions dû procéder au paiement. Les frais de vos mises en demeure (€15) sont également à notre charge.

5.3. Indexation : Les tarifs sont indexables par Luminus à la date anniversaire de la Convention conformément à la formule suivante :

Nouvelle rémunération = ancienne rémunération x (0.20 + 0.8 Sn/So)

Où :

Sn = barème salarial (salaire moyen) du secteur de la construction tel que publié par la Confédération Construction pour le trimestre précédant la date anniversaire de la Convention.

So = barème salarial (salaire moyen) du secteur de la construction tel que publié par la Confédération Construction pour le trimestre précédant la première application de la dernière rémunération.

Si la législation autorise l'indexation en fonction de l'indice des prix à la consommation, vous acceptez que le cas échéant, nous appliquions l'indexation sur la base de l'indice des prix à la consommation conformément à la formule légalement prévue à cet effet.

5.4. 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 (fréquence, contenu de l'entretien…).

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.

6. Vos obligations

Vous devez :

- informer Luminus des principales caractéristiques de votre chaudière CC, ainsi que de toute modification ultérieure, dont un déménagement ou le remplacement de votre chaudière CC; ce déménagement ou ce remplacement peuvent avoir un impact sur la fréquence des entretiens et sur les tarifs en vigueur pour votre nouvelle chaudière CC ;
- prendre les mesures nécessaires au fonctionnement normal de la chaudière CC, comme un ramonage de cheminée et l'élimination des gaz de combustion, et veiller à ce que la chaudière CC réponde à tout moment aux conditions de l'article 3.1;
- signer le rapport d'intervention établi par le technicien après l'intervention, même si ce rapport constate que votre chaudière CC ne satisfait pas aux conditions de la présente Convention;
- donner suite à nos invitations à fixer un rendez-vous pour l'entretien de votre chaudière CC ;
- être présent(e) lors du rendez-vous fixé et donner à notre technicien l'accès à la chaudière CC afin que celui-ci puisse procéder à l'entretien et/ou aux réparations ;
- 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'un entretien ou d'une réparation. Vous reconnaissez et acceptez que Luminus ne puisse dans ce cas être tenue responsable des conséquences éventuelles de ce non-respect ou de ce retard, plus particulièrement en cas de non-respect éventuel du cycle d'entretien légal de votre chaudière CC. À cet égard, vous préserverez Luminus de recours éventuels de tiers.

7. Durée et fin de la Convention

La Convention est conclue pour une durée indéterminée prenant cours à la date de sa conclusion. La présente Convention peut être résiliée par vous ou par nous moyennant un préavis écrit de 1 mois. Si, en fonction de la fréquence des entretiens de votre chaudière CC, un entretien est prévu pendant le délai de préavis, il sera encore effectué.

Dans tous les cas où la Convention prend fin en raison de vos actions ou omissions , vous devez, à peine de déchéance, demander dans les 3 mois à Luminus le remboursement des sommes payées mensuellement pour un entretien future qui ne peut avoir lieu en raison de la fin de la Convention, diminuées de €60 (TVA comprise) pour couvrir les frais administratifs de Luminus et le fait que vous ayez encore eu accès au numéro de service 24/7 de Luminus. Si vous n'avez payé aucun montant mensuel, Luminus se réserve le droit de vous facturer la somme de €60 (TVA comprise) pour couvrir ses frais administratifs et le fait que vous ayez eu accès au numéro de service 24/7 de Luminus. Si vous devez encore des rémunérations à Luminus, celle-ci est également tenue, à peine de déchéance, d'en demander la restitution dans les 3 mois qui suivent la fin de la Convention (sans devoir intenter une action judiciaire dans ce délai).

8. Non-exécution de l'entretien

Dans tous les cas où un entretien ne peut être effectué en raison du non-respect des conditions de l'article 3.1 ou l'article 6 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) et de résilier la Convention conformément à l'article 7.

9. Protection de la vie privée

9.1. 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 vie privée, comme précisé sur notre site www.luminus.be à la rubrique "Disclaimer en Privacy Policy" (la **Politique vie privée**).

9.2. 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 vie privée.

9.3. Vous avez le droit de vous opposer à certains traitements précisés dans notre Politique 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.

9.4 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 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

10. 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 l'entretien effectué.

Luminus n'est en aucun cas responsable si l'entretien ne peut être exécuté suite à votre absence lors d'un rendez-vous prévu, à la résiliation dans votre chef de la Convention sans manquement de Luminus et/ou au non-respect des conditions par votre chaudière CC.

Une fois que l'entretien a été effectué et que votre chaudière a été déclarée entièrement conforme, vous disposez d'un délai de 30 jours au cours duquel tout défaut causé par l'entretien effectué sera réparé sans qu'aucune indemnité ne soit due.

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

11. 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.

12. 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 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 votre chaudière CC ou à votre Installation intérieure fixe de chauffage.

13. 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 du tribunal aux de votre domicile si vous êtes une personne physique.

14. Cession

Luminus peut céder tout ou partie de ses droits et/ou obligations en vertu de la Convention à un tiers sans votre autorisation pour autant que cette cessionne réduise pas vos garanties.

Adresse de correspondance : Luminus • BP 48000 • 1000 Bruxelles 1 - Tél. 078/155 100 - info@luminus.be - Luminus SA • Boulevard Roi Albert II 7 • 1210 Bruxelles - TVA-BE 0471.811.661- RPM Bruxelles / Luminus est une marque et un nom commercial de Luminus SA