

Conditions générales de vente et d'installation d'une solution de recharge (RES-SOHO-SME)

1. Généralités

Les présentes conditions générales s'appliquent et appartiennent au contrat (ci-après le « contrat ») conclu entre vous-même et Luminus SA, ayant son siège social à 1210 Bruxelles, Boulevard du Roi Albert II, 7, – RPM Bruxelles – n° d'entreprise BE 0471.811.661 (ci-après « Luminus ») concernant la vente et l'installation d'une solution de recharge pour véhicules électriques (ci-après la « **solution de recharge** »). Le contrat se compose des présentes conditions générales et de l'offre de Luminus signée par vous. Si vous souscrivez des services de Luminus en rapport avec les véhicules électriques, ces services feront l'objet d'un contrat distinct.

2. Objet du contrat

Le contrat porte sur la vente et l'installation d'une solution de recharge par Luminus et prévoit également une visite sur site par un expert de Luminus en vue de l'élaboration d'une offre et de la préparation de l'installation de la solution de recharge (ci-après le « **Home Check** »).

3. Procédure d'achat

3.1 Procédure d'achat sur le site Web

Pour commander une solution de recharge, rendez-vous sur notre site Web <https://www.luminus.be/fr/particuliers/economiser-de-l-energie/mobilite-electrique/contact/> pour y introduire vos données. Vous recevrez ensuite un e-mail de Luminus contenant de plus amples informations sur les solutions de recharge proposées par Luminus et, si vous en avez fait la demande, une offre concernant le Home Check. Après le Home Check, Luminus vous remettra dès que possible un rapport et une offre d'achat et d'installation de la solution de recharge, qui peut encore être annulée dans les 24 heures suivant sa réception par vous. Cette offre ne devient donc contraignante que si elle n'est pas annulée par Luminus dans les 24 heures après qu'elle vous a été remise.

3.2. Entrée en vigueur du contrat

En ce qui concerne les services prévus dans le cadre du Home Check, le contrat entre en vigueur au moment où nous recevons l'offre relative au Home Check que vous aurez signée. Le contrat relatif à l'achat et l'installation de la solution de recharge entre en vigueur, sans préjudice des dispositions de l'article 3.1, dès que Luminus reçoit par e-mail, l'offre relative au Home Check que vous aurez signée.

4. Prise du rendez-vous pour le Home Check

4.1. Une fois que Luminus aura reçu le formulaire de demande de Home Check complété et signé par vous, un de nos experts vous contactera afin de convenir avec vous du rendez-vous pour le Home Check. Le Home Check n'est réalisé que les jours ouvrables, pendant les heures normales de bureau.

Si notre expert a essayé de vous contacter à trois reprises sans succès, vous devrez prendre vous-même l'initiative de contacter Luminus par e-mail (mobilitysolutions@luminus.be) afin de convenir d'une date.

Vous devrez être présent sur le site à la date convenue. Si vous êtes absent à cette date, Luminus aura le droit de vous réclamer une indemnité forfaitaire de 50,00 euros. Si vous agissez en qualité de consommateur et que notre expert ne se présente pas au rendez-vous, vous aussi avez droit à une indemnité forfaitaire de 50,00 euros, sauf si l'absence de notre expert est due à un cas de force majeure.

4.2. Si vous agissez en qualité de consommateur, vous ne pourrez annuler le rendez-vous fixé conformément à l'article 4.1 que par envoi d'un e-mail (mobilitysolutions@luminus.be) au moins 48 heures avant le moment du rendez-vous, sauf cas de force majeure.

Sauf si le rendez-vous a été fixé avant la fin du délai de rétractation visé à l'article 17, Luminus a le droit de vous réclamer une indemnité forfaitaire de 50,00 euros pour toute annulation effectuée moins de 48 heures avant le moment du rendez-vous. Si vous agissez en qualité de consommateur et que Luminus annule le rendez-vous moins de 48 heures à l'avance, vous aussi avez droit à une indemnité forfaitaire de 50,00 euros, sauf si l'absence de notre expert est due à un cas de force majeure.

5. Transfert de propriété et de risques

Le droit de propriété de la solution de recharge sera transféré de Luminus en votre faveur lorsque vous aurez payé la totalité du prix y afférent et après écoulement du délai de rétractation établi à l'article 17. Tant que vous n'aurez pas payé ce prix en totalité, vous ne pourrez mettre en gage ou céder la solution de recharge, ni l'offrir ou l'utiliser comme sécurité, de quelque façon que ce soit. De plus, il vous est expressément interdit, tant que vous n'aurez payé ce prix en totalité, d'apporter des modifications à la solution de recharge, de la vendre ou d'en disposer de quelque façon que ce soit. En cas de saisie ou de toute autre prétention que des tiers feraient valoir sur les droits relatifs à la solution de recharge, vous devez y faire opposition et en informer Luminus immédiatement.

Nonobstant les dispositions établies ci-dessus, tous les risques (de perte, vol, destruction, etc.) liés à la solution de recharge vous sont transférés au moment de l'installation de la solution de recharge.

6. Installation

L'installation est programmée en concertation avec vous. Luminus exécute l'installation, en la confiant éventuellement à un sous-traitant, dans les conditions énoncées ci-après :

La solution de recharge ne peut être installée que si les conditions suivantes sont remplies :

- (i) Vous pouvez donner à l'installateur l'accès, au moment de l'installation, à tous les endroits nécessaires et utiles pour l'installation de la solution de recharge.
- (ii) Cela signifie, entre autres, que le chantier est raisonnablement accessible pour la livraison du matériel d'installation et que tous les objets qui pourraient gêner l'installateur ont été enlevés sur le lieu de livraison.
- (ii) Il n'y a pas d'obstacles pratiques ou techniques empêchant ou compliquant l'installation de la solution de recharge, en tenant compte notamment de la conformité de l'installation électrique ainsi que de la stabilité et l'étanchéité du toit et du sol.
- (iii) Les raccordements électriques doivent être prévus. L'alimentation électrique doit être conforme aux prescriptions techniques et aux normes réglementaires applicables et ne peut présenter de danger pour la sécurité de l'installateur.
- (iv) Si applicable, votre solution de recharge existante est conforme aux prescriptions techniques et aux normes réglementaires applicables.

Si vous ne disposez pas encore d'une solution de recharge, la solution de recharge est installée à l'endroit où un raccordement est disponible. Si vous disposez déjà d'une solution de recharge et que le contrat vise à remplacer la solution de recharge existante, Luminus n'inclut pas dans son offre le matériel et la main-d'œuvre supplémentaires qui sont nécessaires pour installer la solution de recharge à un autre endroit que celui de la solution de recharge existante.

7. Vos obligations

Vous devez :

- informer Luminus immédiatement de toute modification de vos coordonnées (adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, etc.) par envoi d'un e-mail à mobilitysolutions@luminus.be. Cette obligation reste en vigueur jusqu'à ce que vous ayez reçu notre facture.
- être disponible pour que notre expert puisse vous contacter le jour convenu pour le Home Check, conformément à l'article 4 du présent contrat.
- fournir à Luminus toutes les informations nécessaires, telles que, entre autres, les données relatives aux raccordements des compteurs électriques et aux raccordements au réseau.
- fournir, à la demande de Luminus, des informations complémentaires, telles qu'un plan du câblage électrique, des photos, les coordonnées des fournisseurs d'électricité, etc.
- vous abstenir de démonter votre solution de recharge existante.
- donner suite à nos invitations à prendre rendez-vous pour l'installation de la solution de recharge.
- être présent au rendez-vous fixé et donner à l'installateur l'accès à votre habitation ou entreprise pour lui permettre de procéder à l'installation de la solution de recharge.
- payer en temps voulu tout montant dû.

Le non-respect de l'une de ces obligations dans votre chef peut avoir comme conséquence que l'installation de la solution de recharge ne soit pas exécutée ou ne le soit pas en temps utile, et/ou que des indemnités complémentaires vous soient facturées. Vous reconnaissez et acceptez que Luminus ne soit dans ce cas pas responsable des conséquences éventuelles. À cet égard, vous garantirez Luminus contre toute action éventuelle de tiers.

Dans tous les cas où l'installation ne pourrait être exécutée à cause du fait que vous avez omis de transmettre des coordonnées correctes à Luminus et l'empêchez ainsi de vous joindre, ou en raison de vos absences répétées lors des rendez-vous fixés, vous devrez vous-même contacter Luminus en vue de l'exécution de l'installation de la solution de recharge.

8. Tarifs, paiements et financement

8.1 Paiement du Home Check

Le Home Check est gratuit si vous commandez la solution de recharge à Luminus et la faites installer par elle dans un délai d'un mois après réception de l'offre d'achat et d'installation de la solution de recharge.

Si vous ne réagissez pas à notre offre relative à l'achat et l'installation d'une solution de recharge dans un délai d'un mois après l'avoir reçue, ou si vous commandez une solution de recharge dans le mois suivant la réception de l'offre mais que vous exercez votre droit de rétractation conformément à l'article 17 du présent contrat, vous nous serez redevable d'une indemnité afférente au Home Check. Cette indemnité, qui s'élèvera dans ce cas à 100,00 euros (hors TVA) / 121,00 euros (TVA incluse), vous sera facturée par Luminus.

8.2. Composition du prix d'achat et d'installation de la solution de recharge :

Nos prix comprennent tant l'achat que l'installation de la solution de recharge et, si applicable, le démontage de la solution de recharge à remplacer.

La TVA s'élève à 6 % si vous êtes propriétaire, usufruitier ou locataire du bâtiment où la solution de recharge est installée, que ce bâtiment est utilisé depuis plus de dix ans et qu'il sert principalement d'habitation privée. Dans tous les autres cas, la TVA s'élève à 21 %.

8.3. Paiements

La facture reprenant le montant dû vous sera envoyée après l'installation de la solution de recharge. La facture est à régler au plus tard dans les 30 jours calendrier après sa date de réception (c.-à-d. le troisième jour après l'envoi de la facture).

Le paiement des factures s'effectue uniquement par virement sur le compte bancaire de Luminus, dont le numéro figure sur la facture.

La facture sera envoyée à l'adresse postale ou l'adresse e-mail que vous nous avez communiquée. Vous êtes tenu d'informer Luminus de toute modification éventuelle de vos coordonnées.

Toute contestation d'une facture doit être envoyée par courrier recommandé à l'adresse indiquée sur la facture. La facture sera considérée comme acceptée si elle n'est pas contestée dans les 15 jours calendrier suivant sa réception.

En cas de paiement tardif d'une partie ou de la totalité d'une facture, vous êtes tenu, de plein droit et sans mise en demeure ou rappel, au paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal à compter de l'échéance, sur tout montant impayé, jusqu'à la date du paiement intégral. En outre, en l'absence de paiement intégral après la première mise en demeure, vous êtes tenu, de plein droit et sans autre mise en demeure, au paiement d'un dédommagement forfaitaire égal à 10 % de toute facture impayée, avec un minimum de 75 euros, en compensation des frais de recouvrement extrajudiciaires. Si vous agissez en qualité de consommateur, vous avez droit au paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal si Luminus vous est redevable d'un paiement, cela à compter du 14^e jour après la date d'entrée en vigueur de l'obligation de paiement de Luminus. Dans ce cas, vos frais de mise en demeure et de rappels sont également pris en charge par Luminus.

En outre, si vous ne procédez pas au paiement des montants en souffrance dans les 15 jours après la mise en demeure à ce sujet qui vous aura été envoyée par courrier recommandé, Luminus aura le droit de résilier le contrat de plein droit, sans intervention judiciaire, et de récupérer la solution de recharge.

9. Garantie

9.1. Garantie pour consommateurs

Si vous agissez en qualité de consommateur, vous avez droit à une garantie légale (article 1649bis e.s. du Code civil) sur la base de laquelle Luminus est responsable de tout défaut de conformité qui existerait lors de la livraison de la solution de recharge et qui apparaîtrait dans un délai de deux ans à compter de la date d'installation.

Si un problème de conformité apparaît, vous êtes tenu d'en informer Luminus dans les deux mois suivant la constatation de ce défaut. Dans ce cas, Luminus procédera sans frais à la réparation ou au remplacement de la solution de recharge dans un délai raisonnable. Cela ne sera pas le cas si le problème de conformité résulte d'une utilisation abusive (mauvais entretien, non-respect des instructions, etc.), de la non-conformité de l'alimentation électrique, d'un non-respect des dispositions établies ci-dessus ou de tout autre défaut extérieur à l'appareil. Cette garantie ne s'applique pas non plus à la réparation ou au remplacement d'éléments séparés (câbles, fils, etc.).

Si, conformément aux dispositions établies ci-dessus, vous n'avez pas droit à la garantie et qu'un installateur a déjà effectué des réparations, vous payerez cette intervention selon les frais de déplacement, tarifs et salaires horaires de Luminus en vigueur.

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

9.2. Garantie pour non-consommateurs

Si vous n'agissez pas en qualité de consommateur, vous bénéficiez d'une garantie contre les vices cachés pendant une durée de six mois à compter de la livraison du matériel ou de sa mise en service, à condition toutefois d'informer Luminus des vices cachés par courrier recommandé dans les dix jours après le moment où vous les avez constatés ou auriez dû les constater. Cette garantie est limitée, au choix de Luminus, à la réparation gratuite ou au remplacement gratuit. En d'autres termes, en cas de défaut, vous n'avez pas le droit de percevoir une indemnité ni de résilier le contrat.

10. Service

Vous pouvez appeler au numéro de service +32 (0)2.289.90.90 pour commander l'intervention d'un installateur qui viendra réparer les défauts. Les réparations non couvertes par la garantie décrite à l'article 9 sont facturées selon les frais de déplacement, tarifs et salaires horaires de Luminus en vigueur à ce moment. Les réparations doivent être payées comptant ou par Bancontact à Luminus, immédiatement après avoir été effectuées. À cet égard, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation pour les réparations au sujet desquelles vous avez demandé l'intervention d'un fournisseur.

11. Protection de la vie privée

En tant que responsables du traitement de vos données à caractère personnel, nous traitons toujours celles-ci conformément à la législation applicable en matière de protection de vie privée. Nous traitons vos données à caractère personnel aux fins et motifs décrits dans notre politique de protection de la vie privée, qui figure sur notre site Web www.luminus.be à la rubrique « Disclaimer et vie privée » (la politique de protection de la vie privée).

Pour plus d'informations sur nos délais de conservation des données, le profilage, la prise de décisions automatisée et la cession de vos données à caractère personnel à nos filiales et à des tiers, veuillez consulter notre politique de protection de la vie privée.

Vous avez le droit de vous opposer à certains traitements mentionnés dans notre politique de protection de la vie privée (comme, par exemple, le fait de vous envoyer des informations à des fins promotionnelles) en prenant contact avec notre service client.

Vous avez le droit de consulter, communiquer, modifier, supprimer (oubli) et céder vos données à caractère personnel, ainsi que le droit d'obtenir la limitation du traitement dans certains cas décrits dans notre politique de protection de la vie privée. Il suffit à cet effet de prendre contact avec notre service commercial et de joindre une copie de votre carte d'identité.

12. Responsabilité de Luminus

Luminus n'est responsable qu'en cas de non-exécution des principaux engagements du présent contrat (sauf cas de force majeure) ou en cas de faute grave ou intentionnelle.

Sauf en cas de décès ou de lésion corporelle, en cas de responsabilité, Luminus est uniquement tenue au remplacement gratuit de la solution de recharge.

Toute indemnisation de dommages immatériels, tels que les dommages d'exploitation, la perte de bénéfices, de production, de données ou de revenus, est expressément exclue.

Luminus ne peut en aucun cas être tenue pour responsable si l'installation ne peut s'effectuer parce que vous êtes absent à un rendez-vous fixé ou que les conditions de l'installation énoncées à l'article 6 ne sont pas remplies.

Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par le mauvais fonctionnement du réseau, des variations de tension et de fréquence, des manquements dans le chef du gestionnaire de réseau, ni des conséquences du non-respect des accords entre vous-même et le gestionnaire de réseau. Tous ces points relèvent de la responsabilité du gestionnaire de réseau et sont indépendants de l'achat et de l'installation de la solution de recharge.

13. Satisfaction du client

Si vous devez vous plaindre au sujet de l'exécution du présent contrat, vous pouvez vous adresser à notre Service client ou envoyer un e-mail à mobilitysolutions@luminus.be.

Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision prise au sujet de votre plainte, vous pouvez aussi, en qualité de consommateur, vous tourner vers la plateforme ODR (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) pour trouver un règlement extrajudiciaire à votre plainte.

14. Force majeure

Luminus ne peut en aucun cas être tenue pour responsable si les obligations découlant du présent contrat ne peuvent être respectées, ou ne peuvent l'être que tardivement, pour une raison de force majeure.

Par « force majeure », il y a lieu d'entendre : tout événement imprévisible et inévitable indépendant de la volonté de Luminus qui constitue un obstacle insurmontable pour le respect de notre engagement, sur lequel nous n'avons objectivement pas de contrôle et qui rend impossible l'exécution du contrat.

Si le contrat ne peut pas être exécuté pendant plus de six mois en raison d'un cas de force majeure, aussi bien vous que nous avons le droit de résilier le contrat par envoi d'une lettre, sans qu'une indemnité ne soit due à l'autre partie.

15. Droit applicable et tribunaux compétents

Le droit belge s'applique au présent contrat.

Si vous agissez en qualité de consommateur, les tribunaux de votre domicile sont compétents pour connaître des litiges relatifs à ce contrat. Si vous n'agissez pas en qualité de consommateur, les tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles sont compétents pour connaître des litiges relatifs à ce contrat, étant entendu que Luminus a également le droit de soumettre tout différend aux tribunaux de votre domicile ou siège social.

16. Cession

Luminus peut céder, en tout ou en partie, ses droits et/ou obligations liés au contrat à un tiers sans votre autorisation, pour autant que cette cession n'ait pas pour effet de réduire les garanties qui vous sont acquises.

17. Droit de rétractation

Si vous agissez en qualité de consommateur, vous avez le droit de renoncer au Home Check, sans paiement d'une amende et sans mention de motif, et ce, dans un délai de rétractation expirant 14 jours calendrier après la date à laquelle nous avons reçu de votre part le formulaire de demande complété relatif au Home Check.

Si vous agissez en qualité de consommateur, vous avez le droit de renoncer à l'achat et à la livraison de la solution de recharge, sans paiement d'une amende et sans mention de motif, et ce, dans un délai de rétractation expirant 14 jours calendrier après la date à laquelle vous êtes entré physiquement en possession de la solution de recharge.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez informer Luminus de cette décision au moyen d'une déclaration claire (par exemple, par e-mail). Vous pouvez pour cela utiliser le modèle de formulaire de rétractation joint ci-dessous en annexe, mais vous n'y êtes pas obligé. Pour faire appliquer le délai de rétractation, il vous suffit de nous envoyer la communication relative à l'exercice de votre droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Si vous vous rétractez du contrat, Luminus vous remboursera tous les paiements que vous aurez effectués jusqu'à ce moment, cela dans les 14 jours suivant votre notification à Luminus de votre décision de vous rétracter du contrat. Dans ce cas, Luminus vous remboursera par le même moyen de paiement que vous avez utilisé pour effectuer l'opération initiale, sauf si vous en avez expressément convenu autrement.

En qualité de consommateur, vous devez cependant supporter les frais directs afférents au renvoi de la solution de recharge. Vous êtes tenu, dans les 15 jours suivant la notification de votre rétractation, de nous renvoyer la solution de recharge, y compris la totalité des pièces et accessoires qui avaient été livrés dans l'emballage d'origine.

Si vous avez demandé de faire installer la solution de recharge au cours du délai de rétractation indiqué ci-dessus, Luminus vous contactera dans le but de venir démonter et retirer la solution de recharge (y compris la totalité des pièces et accessoires qui avaient été livrés dans l'emballage d'origine). Vous serez alors tenu d'indemniser Luminus pour ses frais raisonnables (180,00 euros hors TVA / 217,80 euros TVA incluse) afférents à l'installation de la solution de recharge.

Vous serez également redevable de la diminution de valeur de la solution de recharge qui résulte de son utilisation non nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement de la solution de recharge. Cette diminution de valeur sera déduite du remboursement.

18. Divisibilité

Chaque disposition du présent contrat peut être considérée comme séparée et distincte de ses autres dispositions. La nullité ou l'inapplicabilité de l'une de ses dispositions a uniquement pour effet la nullité de la disposition en question. Elle n'affectera en aucun cas la validité du contrat.

* *

Annexe : Modèle de formulaire de rétractation (consommateurs)

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de Luminus SA, Boulevard Roi Albert II, 7, 1210 Bruxelles,
mobilitysolutions@luminus.be :

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/la prestation de service (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/Réceptionné le (*)

Nom/Noms du (des) consommateur(s)

Adresse du (des) consommateur(s)

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de remise du présent formulaire en version papier)

Date

(*) Biffer la mention inutile.