

# CONDITIONS GÉNÉRALES LUMINUS ENERGYCONTROL MONITOR

Version juillet 2023

**Avec Luminus EnergyControl Monitor, vous pouvez recevoir, sur votre appareil mobile, un aperçu en temps réel de votre consommation d'énergie ainsi que de votre injection (si vous avez des panneaux solaires), ce qui vous permet de limiter et d'(encore plus) optimiser votre consommation d'énergie grâce à l'analyse et aux recommandations de votre application. Lisez attentivement les présentes Conditions Générales. Pour toutes questions ou remarques, vous pouvez nous joindre à l'adresse [monitor.support@luminus.be](mailto:monitor.support@luminus.be).**

## 1. GÉNÉRALITÉS

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à la convention "Luminus EnergyControl Monitor" (ci-après dénommée la "Convention"), dont elles font partie intégrante, conclue entre vous-même (un consommateur) 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").

Avec Luminus EnergyControl Monitor, vous pouvez recevoir, sur votre appareil mobile, un aperçu de votre consommation d'électricité et de gaz en temps réel ainsi que de votre injection (si vous avez des panneaux solaires). Pour utiliser le service Luminus EnergyControl Monitor, vous devez d'abord vous enregistrer via votre compte My Luminus. Vous ne pouvez vous inscrire au Luminus EnergyControl Monitor que si vous êtes client(e) de Luminus pour l'énergie.

## 2. DÉFINITIONS

Dans le cadre de la présente Convention, les termes commençant par une majuscule ont la signification suivante :

**Contrat de fourniture** : réfère au contrat de fourniture d'énergie pour l'électricité (et le gaz) conclu entre Luminus et vous-même, un consommateur.

**Gestionnaire de Réseau** : réfère au gestionnaire du réseau local, régional ou national chargé de la transmission, du transport ou de la distribution de l'électricité et du gaz.

**En temps réel** : signifie que vous avez un aperçu de vos données actuelles de façon immédiate pour l'électricité et avec un délai d'une heure pour le gaz.

**Dongle** : réfère à l'appareil (qui a la forme d'une clé USB) que vous devez brancher dans le port P1 de votre compteur communicant d'électricité et dont vous avez besoin pour envoyer les données en temps réel de votre compteur communicant à l'Application.

**Données énergétiques** : réfèrent aux catégories de données suivantes : (1) données techniques relatives à votre installation (2) données de comptage (ex. prélèvement, injection et pic de capacité) (3) données relatives à l'habitation de l'utilisateur (4) données relatives aux appareils électriques et à gaz de l'utilisateur (5) données relatives aux données et aperçus de consommation (6) ventilation des données de consommation et des aperçus correspondants (7) lien automatique avec vos tarifs d'énergie.

**Services Monitor** : réfèrent aux services tels que décrits dans la présente Convention, plus particulièrement à l'article 4.4 de la présente Convention.

**Données du Dongle** : réfèrent aux données énergétiques que le Dongle collecte et transmet en temps réel dans le cadre des services Monitor.

**Application** : réfère à l'application Luminus Monitor avec Dongle (une extension de la version gratuite de l'application Luminus Monitor), à télécharger sur votre téléphone portable ou votre tablette et qui vous permet d'avoir un aperçu en temps réel de vos Données énergétiques et d'utiliser les services Monitor.

## 3. OBJET DE LA CONVENTION

La présente Convention définit les conditions et modalités relatives à l'accès à l'Application et à l'utilisation de celle-ci, ainsi qu'à l'achat du Dongle.

Vous ne pouvez avoir accès à cette Application (et aux services qui y sont liés) que si vous avez conclu un Contrat de fourniture avec Luminus, si vous avez acheté le Dongle et si vous disposez d'un compteur communicant. La Convention porte sur au moins un code EAN pour l'électricité et éventuellement un code EAN pour le gaz à la même adresse.

## 4. APPLICATION

### 4.1. Accès à Luminus EnergyControl Monitor

Pour avoir accès à l'Application, vous devez d'abord conclure la convention Luminus EnergyControl Monitor sur [www.luminus.be](http://www.luminus.be), à la suite de quoi (i) vous recevrez un courriel de bienvenue contenant des instructions sur la première utilisation de l'Application et (ii) vous pourrez télécharger l'Application dans l'App Store (iOS) ou Google Play Store (Android).

### 4.2. Profil

Après avoir téléchargé l'Application, vous pouvez vous connecter au moyen de vos données de compte My Luminus.

L'Application est un outil personnel. Il est donc important de personnaliser vos données de profil dans l'Application. La saisie de vos données de profil est rapide et facile. Un menu pratique vous permet de cliquer sur les éléments qui s'appliquent à votre situation. Plus votre profil est complet, plus le fonctionnement de l'Application sera optimal.

### 4.3. Installation - autorisation

Pour pouvoir utiliser l'Application (et pour que les données du Dongle puissent être collectées), vous devez ouvrir le port P1 de votre compteur communicant. Vous trouverez la procédure à suivre sur le site web du Gestionnaire de réseau. Une fois que votre port P1 est ouvert, vous devez y insérer votre Dongle et suivre les étapes dans l'Application.

En tout état de cause, vous devez disposer d'une connexion wifi stable : tant à l'endroit où le Dongle est installé que dans la pièce où est utilisé l'appareil mobile (sur lequel l'Application a été téléchargée).

### 4.4. Les services Monitor

Les services Monitor comprennent les services énumérés ci-dessous. Chacun de ces services est un élément nécessaire à l'optimisation de votre consommation d'énergie à l'aide de l'Application.

#### (i) Service de base

Le service de base vous donne accès à votre compte dans l'application et vous permet ainsi de consulter en temps réel un aperçu de certaines Données énergétiques (par exemple, vos données de comptage).

Le service de base vous permet de limiter et d'optimiser votre consommation d'énergie grâce à un meilleur éclairage sur votre consommation et à sa visualisation dans une vue d'ensemble.

#### (ii) Service d'équilibre énergétique

Le service d'équilibre énergétique vous donne en temps réel via l'Application un aperçu de l'énergie que vous ne consommez pas immédiatement et que vous injectez ensuite sur le réseau (par exemple, si

vous produisez vous-même de l'énergie à l'aide de panneaux solaires).

Le service d'équilibre énergétique vous permet de limiter et d'optimiser votre consommation d'énergie en veillant à consommer le plus possible au moment où vous produisez de l'énergie. Vous évitez ainsi un paiement inutile de coûts de réseau.

#### (iii) Service d'analyse

Le service d'analyse vous donne, via l'Application, accès à une analyse et à une comparaison de la consommation des différents types d'appareils électriques et du chauffage de votre habitation. Il s'agit d'une estimation basée sur les paramètres spécifiés dans votre profil.

Le service d'analyse vous permet de limiter et d'optimiser votre consommation d'énergie en vérifiant quels types d'appareils consomment le plus d'énergie dans votre habitation et en remplaçant d'abord ces appareils ou en limitant leur consommation.

#### (iv) Service de recommandations

Le service de recommandations vous donne, via l'Application, accès à des recommandations en fonction de vos Données énergétiques et de votre profil. Luminus ne garantit cependant pas que des recommandations puissent être formulées dans votre cas (par exemple, si votre consommation a déjà été optimisée en fonction de vos Données énergétiques).

Le service de recommandations vous permet de limiter et d'optimiser votre consommation d'énergie en vous fournissant les mesures et conseils les plus efficaces pour limiter votre consommation. Luminus ne garantit pas de résultat en cas de suivi des recommandations et conseils. Les économies d'énergie possibles en suivant les mesures et conseils sont données à titre purement indicatif.

### 4.5. Disponibilité et fonctionnement

Luminus s'efforce (mais ne garantit pas) de mettre l'Application à la disposition de ses utilisateurs sept jours par semaine, 24 heures par jour. L'Application ne sera pas disponible pendant certaines périodes en cas de travaux d'entretien. Dans ce cas, Luminus fera de son mieux pour vous en informer au préalable. Luminus ne garantit en aucun cas que les informations de l'Application sont complètes, exactes ou à jour.

Luminus veille à prévoir les mises à jour, notamment les mises à jour de sécurité, qui sont nécessaires à la garantie du bon fonctionnement de l'Application, et ce, pendant la durée de la Convention. Luminus vous informera de la disponibilité de la mise à jour et des conséquences si vous ne les installez pas. Si vous n'installez pas les mises à jour dans un délai raisonnable, Luminus ne peut être tenue responsable du non-fonctionnement ou du mauvais fonctionnement de l'Application. L'utilisation et le fonctionnement de l'Application sont en outre tributaires de facteurs externes, indépendants de la volonté de Luminus et dont Luminus ne peut dès lors être tenue pour responsable. Vous avez ainsi besoin, pour utiliser l'Application, d'un téléphone portable ou d'une tablette ayant accès à une connexion internet à haut débit et disposant d'un système d'exploitation iOS ou Android. Vous êtes responsable de ces équipements informatiques et moyens de communication électroniques (ainsi que de leur bon fonctionnement (p.ex. effectuer les mises à jour logicielles) et de leur sécurité).

En votre qualité d'utilisateur de l'Application, vous êtes également responsable du traitement prudent et sécurisé de vos données de connexion et de votre mot de passe. Luminus n'est pas responsable à cet égard.

Les données du Dongle ne sont disponibles dans l'Application que pour autant que le port P1 ait été ouvert conformément à l'article 4.3. Ce processus relève de la responsabilité du Gestionnaire de réseau et n'est pas couvert par la présente Convention.

Les dispositions du présent article ne portent pas atteinte à vos droits légaux relatifs aux contrats de

fourniture de contenu numérique et de services numériques tels que visés aux articles 1701/1 à 1701/19 du Code civil.

#### 4.6. Redevance d'utilisation de l'Application

Pour avoir accès à l'Application, vous payez une redevance mensuelle de 2,95 EUR (TVA comprise). Cette contribution est à payer mensuellement et de façon anticipée par domiciliation bancaire.

#### 4.7. Durée - fin

Vous pouvez bénéficier de l'Application (et des services Monitor y liés) pour une durée indéterminée, sans préjudice des dispositions suivantes.

Si vous résiliez votre Contrat de fourniture, la présente Convention restera d'application : vous pourrez encore utiliser l'Application (et les services Monitor associés) de manière limitée et le Dongle fonctionnera encore, étant entendu qu'il vous incombera d'encoder les données pertinentes de votre nouveau fournisseur d'énergie (par exemple, les tarifs).

Vous pouvez résilier la présente Convention à tout moment en adressant à Luminus, via [monitor.support@luminus.be](mailto:monitor.support@luminus.be), la demande de résiliation de la présente Convention.

*Attention : la simple suppression de l'Application sur votre appareil mobile n'entraîne pas la résiliation de la Convention. Votre compte reste actif et les données restent disponibles, même si vous réinstallez l'Application.*

Si vous arrêtez l'Application, la redevance mensuelle du mois en cours sera encore facturée. Ensuite, il sera mis fin au paiement du service.

S'il est mis fin à la Convention, votre profil correspondant dans l'Application sera supprimé et vos Données énergétiques ne seront plus disponibles.

Luminus se réserve par ailleurs le droit de mettre fin à la disponibilité de l'Application et donc à la présente Convention, moyennant un préavis d'un mois.

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. Le cas échéant, vous serez tenu(e), de plein droit et sans mise en demeure ou rappel, de payer des intérêts de retard au taux d'intérêt légal, à compter de l'échéance, sur tout montant impayé jusqu'à la date du paiement intégral.

#### 4.8. Déménagement

Si vous déménagez, vous devez (i) nous en informer en temps opportun et (ii) emmener le Dongle à votre nouvelle adresse.

A votre nouveau domicile, vous ne pouvez utiliser l'Application que si vous remplissez toujours les conditions nécessaires mentionnées dans la présente Convention (par exemple, présence d'un compteur communicant). Si vous ne remplissez plus les conditions, vous devez nous en informer pour que nous puissions vous désinscrire de l'Application (et que vous ne puissiez dès lors plus utiliser l'Application).

### 5. DONGLE

#### 5.1. Généralités

Le Dongle vendu par Luminus est un appareil que vous utilisez dans le cadre de la Convention pour obtenir un aperçu quotidien en temps réel de votre consommation d'énergie. Vous devez fixer le Dongle à votre compteur communicant d'électricité pour assurer la lecture de la consommation effective (via le port P1). Il est fourni un seul Dongle par adresse de fourniture. L'Application ne fonctionne qu'avec les Dongles fournis par Luminus. Vous vous engagez à utiliser le Dongle de bonne foi.

#### 5.2. Contribution

Vous payez une contribution unique pour l'achat du Dongle, d'un montant de 24,99 EUR (TVA comprise).

#### 5.3. Garantie légale

Vous bénéficiez, pendant une période de deux ans, d'une garantie légale pour votre achat. Pour invoquer cette garantie, vous devez être en mesure de fournir une preuve d'achat.

Si vous constatez un défaut, vous devez en informer Luminus dans les meilleurs délais. En tout état de cause, tout défaut doit être signalé dans les 2 mois qui suivent sa constatation. A l'expiration de ce délai, tout droit à réparation ou remplacement s'éteint.

La garantie ne s'applique jamais à des défauts apparus à la suite d'accidents, de négligence, de chutes, d'une utilisation du Dongle contraire à son objet, du non-respect du mode d'emploi ou du manuel, d'adaptations ou de modifications de l'article, de la manipulation incorrecte, du mauvais entretien ou de tout autre usage anormal ou incorrect.

Afin de garantir le meilleur service et un fonctionnement optimal de l'Application, Luminus se réserve le droit de commercialiser de nouvelles versions du Dongle. Luminus veillera à ce que les anciennes versions du Dongle restent compatibles avec l'Application, et ce, pendant au moins deux ans à compter de la livraison de votre Dongle. Si, par la suite, cette compatibilité venait à disparaître, vous devrez acquérir la dernière version du Dongle de manière à pouvoir encore utiliser l'Application.

#### 5.4. Droit de rétractation

Vous avez le droit de révoquer la Convention (y compris l'achat du Dongle), sans pénalités et sans indication de motif, dans un délai de rétractation expirant 14 jours calendrier après votre inscription pour le Dongle. Pour exercer ce droit de rétractation, vous devez informer Luminus de cette décision en envoyant un courriel à l'adresse [monitor.support@luminus.be](mailto:monitor.support@luminus.be). Vous devez ensuite renvoyer le Dongle, accompagné de sa boîte (et du manuel), à Luminus (Luminus NV, Kempische Steenweg 299, 3500 Hasselt) ainsi qu'une copie papier complétée du formulaire de rétractation que vous trouverez au dos des présentes Conditions générales (voir Annexe 1).

Les frais directs du retour du Dongle sont à votre charge.

Luminus vous remboursera via le même mode de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf si vous en avez expressément convenu autrement. Ce remboursement n'aura lieu que si le Dongle, sa boîte et son manuel ont été restitués intacts.

### 6. PROTECTION ET SÉCURITÉ DES DONNÉES

Pour vos Données énergétiques, qui sont des données à caractère personnel et sont traitées dans le cadre de l'Application et des services Monitor, Luminus agit 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 protection de la vie privée. Nous traitons vos données à caractère personnel pour les finalités et bases juridiques décrites dans notre déclaration vie privée disponible dans l'Application.

En achetant le Dongle et en l'insérant dans votre port P1, vous acceptez que Luminus traite vos données à caractère personnel en vue de l'offre des services Monitor qui font l'objet de la Convention, en ce compris la consultation de vos Données énergétiques pour leur utilisation dans l'Application. Les Données énergétiques issues de la lecture du compteur communicant sont obtenues et traitées pour vous fournir les aperçus convenus par le biais des services Monitor dans l'Application.

Nous avons pris toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires et appropriées pour protéger les Données énergétiques contre la perte ou toute forme de traitement illicite. Des contrats de traitement ont été conclus avec les sous-traitants concernés, ceux-ci se conformant également à ces obligations.

### 7. RESPONSABILITÉ DE LUMINUS

Sans préjudice des dispositions prévues par ailleurs, Luminus n'est responsable qu'en cas de non-exécution des principaux engagements de la présente Convention (sauf force majeure) ou en cas de faute grave ou intentionnelle. Luminus n'est en aucun cas responsable si vous ne pouvez utiliser l'Application parce que vous ne remplissez pas les conditions stipulées dans la présente Convention.

L'Application vise à limiter et à optimiser votre consommation d'énergie et Luminus déploie tous les efforts raisonnables pour vous y aider, mais il vous incombe toujours de prendre les bonnes mesures afin de limiter et d'optimiser votre consommation d'énergie. Luminus ne peut être tenue responsable si l'économie d'énergie estimée dans le cadre d'un conseil ou d'une mesure recommandée n'est pas réalisée ou ne l'est que partiellement. Luminus n'est pas non plus responsable des dommages éventuels (par exemple, économies non réalisées) qui résulteraient de la communication d'informations erronées dans votre profil (par exemple, paramètres de votre habitation), sauf en cas de faute grave ou intentionnelle.

### 8. SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

En cas de plaintes relatives à l'exécution de la présente Convention, vous pouvez vous adresser à [monitor.support@luminus.be](mailto:monitor.support@luminus.be).

### 9. FORCE MAJEURE

Luminus n'est en aucun cas responsable de la non-exécution ou de l'exécution tardive de ses obligations en vertu de la présente Convention par suite d'un événement de force majeure. Il y a lieu d'entendre par force majeure : tout événement imprévisible et inévitable indépendant de notre volonté et constituant un obstacle insurmontable pour le respect de notre engagement, comme, mais pas uniquement, une panne du réseau ou d'internet, des pannes d'électricité ou des problèmes dans le transport ou la distribution.

### 10. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

La Convention entre vous-même et Luminus 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 des tribunaux de votre domicile si vous êtes une personne physique.

### 11. CESSIION

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 cession ne diminue pas vos garanties.

### 12. DISPOSITIONS DIVERSES

12.1. Nous pouvons modifier la Convention à tout moment, pour autant que ces modifications ne vous portent pas préjudice. Le cas échéant, nous vous informerons individuellement de ces modifications de conditions au moins deux mois avant leur entrée en vigueur. La notification peut se faire notamment par courrier, sur la facture, par courrier électronique ou par tout autre moyen de communication durable.

12.2. En outre, nous pouvons à tout moment procéder à des augmentations de prix ou à des modifications en votre défaveur, à condition de vous en informer au moins 2 mois avant leur entrée en vigueur de la même manière que celle prévue à l'article 12.1. Vous serez réputé(e) avoir accepté ces modifications sauf si vous résiliez la Convention dans un délai d'un mois à compter de la réception de la notification conformément à l'article 4.7.

12.3. Si vous êtes un client professionnel, votre qualification en tant que consommateur dans le cadre de la présente Convention est limitée à la présente Convention pour Luminus EnergyControl Monitor.

Sauf disposition contraire, cette qualification n'affecte pas votre qualification en tant que client professionnel dans d'autres conventions avec Luminus.

## **ANNEXE 1 : MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

Cher Client, le présent formulaire est à compléter et renvoyer uniquement dans le cas où vous souhaitez renoncer à la convention.

A l'attention de Luminus SA, dont le siège social est établi Boulevard Roi Albert II n°7, à 1210 Bruxelles.

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) volonté de renoncer (\*) à ma/notre convention portant sur la vente de Luminus EnergyControl Monitor (\*):

Nom(s) consommateur(s) :

Adresse consommateur(s) :

Numéro de client :

Motif de la rétractation :

Signature du(des) consommateur(s) :

Date :

(\*) Biffer la mention inutile.