

ALGEMENE VOORWAARDEN LUMINUS MONITOR APP

Versie november 2022

Met de Luminus Monitor 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 "Luminus Monitor app" (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 App en de Monitor-diensten.

De Luminus Monitor app is momenteel enkel beschikbaar in het Nederlands en de toegang 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) uitsplitsing van verbruiksgegevens en bijhorende inzichten (7) automatische koppeling met uw energietarieven.

Monitor-diensten verwijst naar de diensten zoals omschreven in deze Overeenkomst, in het bijzonder in artikel 4.4 van deze Overeenkomst.

App verwijst naar de Luminus Monitor applicatie te downloaden op uw mobiele telefoon of tablet waarmee u inzicht heeft in uw Energiegegevens en waarmee u gebruik maakt van de Monitor-diensten.

3. TOEGANGSVORWAARDEN

U kan de Luminus Monitor app enkel gebruiken indien u een Leveringsovereenkomst met Luminus heeft (d.w.z. bij Luminus klant bent voor uw energie) en u een contract ('account') heeft aangemaakt op www.luminus.be via uw My Luminus account.

De App en bijhorende Monitor-diensten zijn 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 Luminus Monitor app

Om toegang te krijgen tot de App dient u op www.luminus.be het Luminus Monitor app-contract af te sluiten waarna (i) u een welkomste-mail ontvangt met gegevens om uw account in de App aan te maken en (ii) u de App kan downloaden via de App Store (iOS) of Google Play Store (Android).

4.2. Profiel

Nadat u de App gedownload heeft, dient u een account aan te maken in de App met de bezorgde logingegevens en een wachtwoord in te stellen. U moet een sterk wachtwoord kiezen dat u niet voor andere diensten gebruikt.

De App is een persoonlijke tool. Daarom is het belangrijk dat u uw profielgegevens in de App personaliseert. Het invullen van uw profielgegevens gaat snel en gemakkelijk. Via een handig menu klikt u aan wat voor uw situatie van toepassing is. Hoe vollediger uw profiel is, hoe optimaler de App werkt.

4.3. Installatie - toestemming

Om de App te kunnen gebruiken en opdat u vervolgens kan genieten van de Monitor-diensten, 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 App). Deze toestemming zal u kunnen geven via de App door volgende stappen te volgen:

1. Open de persoonlijke link in de App naar de website van de Netbeheerder (Fluvius).

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 App en bijhorende diensten.

De toestemming bedoeld in dit artikel 4.3 is slechts geldig voor een periode van drie jaar, waarna u deze dient te vernieuwen. Luminus zal dit tijdig onder uw aandacht brengen.

4.4 De Monitor-diensten

De Monitor-diensten bestaan uit de onderstaande diensten. Elk van de diensten is een noodzakelijk onderdeel om uw energieverbruik te optimaliseren met behulp van de App.

(i) Basisdienst

De basisdienst geeft u toegang tot uw Luminus account via de App zodat u een overzicht kunt consulteren van bepaalde Energiegegevens (bv. uw meetgegevens).

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

(ii) Energiebalansdienst

De energiebalansdienst geeft u via de 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.

(iii) Analysedienst

De analysedienst geeft u via de App toegang tot een analyse en vergelijking van het verbruik van de verschillende categorieën van elektrische toestellen en uw verwarming in uw woning. Dit is een loutere inschatting op basis van de opgegeven parameters in uw profiel.

De analysedienst laat u toe om uw energieverbruik te beperken en te optimaliseren door na te gaan welke categorie van toestellen het meeste energie verbruiken in uw woning en die categorie van toestellen eerst te vervangen of het verbruik ervan te beperken.

(iv) Aanbevelingsdienst

De aanbevelingsdienst geeft u via de App toegang tot aanbevelingen op basis van uw Energiegegevens en ingevulde profiel. Luminus garandeert echter niet dat er aanbevelingen in uw geval kunnen worden geformuleerd (bv. als uw verbruik reeds geoptimaliseerd is op basis van uw Energiegegevens).

De aanbevelingsdienst laat u toe om uw energieverbruik te beperken en te optimaliseren door u de meest efficiënte maatregelen en tips aan te reiken om uw verbruik te beperken. Luminus garandeert geen resultaat door het opvolgen van de aanbevelingen en tips. De mogelijke energiebesparingen door het opvolgen van de maatregelen en tips zijn louter een indicatie.

4.5. Beschikbaarheid en werking

Luminus streeft ernaar (maar garandeert niet) de App zeven dagen per week, 24 uur per dag beschikbaar te stellen aan haar gebruikers. De App 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 in de App 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 App 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 App. Het gebruik en de werking van de App 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 App 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 App bent u tevens verantwoordelijk voor het zorgzaam en veilig omgaan met uw logingegevens en wachtwoord. Luminus draagt geen enkele aansprakelijkheid in dit verband.

De Energiegegevens (beschikbaar in de 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.

4.6. Vergoeding voor het gebruik van de App

De App (en bijhorende diensten) 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.

4.7. Duur - beëindiging

U kan genieten van de App (en bijhorende Monitor-diensten) 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 4.3, 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 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 App opnieuw installeert.*

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

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

4.8. Verhuis

Indien u verhuist wordt de Overeenkomst stopgezet. Als u steeds toegang wilt hebben tot de App (en bijbehorende Monitor-diensten) op uw nieuwe adres, dient u (i) ons daarvan tijdig op de hoogte te brengen en (ii) opnieuw de procedure te doorlopen vermeld in de artikelen 4.1 t.e.m. 4.3 (voor uw nieuw verbruiksadres en corresponderend(e) EAN-code(s)).

U kan op uw nieuwe woonplaats de App 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 App.

4.9. Meerdere verbruiksadressen

Luminus streeft er naar (maar verbindt er zich niet toe) om in de toekomst de mogelijkheid te voorzien in de App meerdere profielen, verbonden aan verschillende verbruiksadressen, aan te maken.

Indien deze functie beschikbaar is en u wenst over meerdere verbruiksadressen de App 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. GEGEVENS BESCHERMING EN BEVEILIGING

Voor uw Energiegegevens die persoonsgegevens zijn en die in het kader van de App en Monitor-diensten worden verwerkt, treedt Luminus op als verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Wij verwerken uw persoonsgegevens steeds in overeenstemming met de toepasselijke privacyregulering. Wij verwerken uw persoonsgegevens voor doeleinden en rechtsgronden beschreven in onze privacyverklaring beschikbaar in de App.

Door uw toestemming te geven aan de Netbeheerder conform artikel 4.3, aanvaardt u dat Luminus uw persoonsgegevens verwerkt met het oog op het aanbieden van de Monitor-diensten die het voorwerp uitmaken van de Overeenkomst, hierin begrepen het opvragen van uw Energiegegevens voor het gebruik

ervan in de App. De Energiegegevens, die via de Netbeheerder vanuit de digitale meter uitgelezen worden, worden opgehaald en bewerkt om u de overeengekomen inzichten via de Monitor-diensten in de App 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 App omdat u niet voldoet aan de voorwaarden vermeld in deze Overeenkomst.

De App is bedoeld om uw energieverbruik te beperken en 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 aanvaardt te hebben tenzij u binnen de maand na ontvangst van de mededeling de Overeenkomst opzegt conform artikel 4.7.