

ALGEMENE VOORWAARDEN LUMINUS ENERGYCONTROL MONITOR

Versie maart 2023

Met Luminus EnergyControl Monitor kan u via uw mobiel apparaat inzicht krijgen in uw realtime 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 EnergyControl Monitor" (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").

Met Luminus EnergyControl Monitor kan u via uw mobiele apparatuur inzicht verkrijgen in uw realtime energieverbruik voor elektriciteit en gas en uw injectie (als u zonnepanelen heeft). Om gebruik te maken van de Luminus EnergyControl Monitor dienst dient u uzelf hier eerst voor te registreren via uw My Luminus account. U kan uzelf enkel inschrijven voor Luminus EnergyControl Monitor indien u Luminus klant bent voor energie.

Luminus EnergyControl Monitor is momenteel enkel beschikbaar in het Nederlands voor residentiële klanten woonachtig in het Vlaamse 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).

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 aardgas.

Realtime betekent dat u actuele data te zien krijgt zonder enige vertraging voor elektriciteit en met één uur vertraging voor gas.

Dongle verwijst naar het toestel (in de vorm van een USB-stick) dat u in de P1-poort van uw digitale elektriciteitsmeter dient te steken en u nodig heeft om realtime data van uw digitale meter naar de App toe te sturen.

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.

Dongle-gegevens verwijst naar de Energiegegevens die de Dongle in het kader van de Monitor-diensten in Realtime verzamelt en doorstuurt.

App verwijst naar de Luminus Monitor applicatie met Dongle (een uitbreiding van de gratis versie van de Luminus Monitor app) te downloaden op uw mobiele telefoon of tablet waarmee u in Realtime inzicht heeft in uw Energiegegevens en waarmee u gebruik maakt van de Monitor-diensten.

3. VOORWERP OVEREENKOMST

Deze Overeenkomst zet de voorwaarden en modaliteiten uiteen omtrent de toegang en het gebruik van de App en de aankoop van de Dongle.

U kunt enkel toegang verkrijgen tot deze App (en bijhorende diensten) indien u een Leveringsovereenkomst heeft afgesloten met Luminus, de Dongle heeft aangekocht, beschikt over een digitale meter én woont in het Vlaamse Gewest. 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 Luminus EnergyControl Monitor

Om toegang te krijgen tot de App dient u op www.luminus.be het Luminus EnergyControl Monitor-contract af te sluiten waarna (i) u een welkomst e-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 de Dongle-gegevens verzameld kunnen worden) dient u de P1-poort van uw digitale meter open te zetten. De precieze stappen daartoe kan u terugvinden op de website van de Netbeheerder. Eens uw P1-poort geopend is, dient u uw Dongle in uw P1-poort te plaatsen en vervolgens de stappen in de App te volgen.

In elk geval dient u te beschikken over een goede en stabiele wifi-verbinding: dit zowel op de locatie waar de Dongle werd geïnstalleerd, alsook de locatie waar u het mobiele apparaat (waarop de App werd gedownload) gebruikt.

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 in Realtime 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 in Realtime 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 types 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 welk type van toestellen het meeste energie verbruiken in uw woning en dat type 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 Dongle-gegevens zijn slechts beschikbaar in de App voor zover de P1-poort werd opengezet overeenkomstig artikel 4.3. Dit proces behoort tot de verantwoordelijkheid van de Netbeheerder en staat los van deze Overeenkomst.

De bepalingen van dit artikel doen geen afbreuk aan uw wettelijke rechten met betrekking tot de overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten zoals bedoeld in artikel 1701/1 tot 1701/19 van het Burgerlijk Wetboek.

4.6. Vergoeding voor het gebruik van de App

Voor de toegang tot de App betaalt u een maandelijkse vergoeding gelijk aan EUR 2,95 (BTW incl.) en geniet u van een tijdelijke promoprijs van EUR 1,95 (BTW incl.) per maand die geldig is tot en met eind juni 2023. Deze bijdrage betaalt u vooraf maandelijks via domiciliëring.

4.7. Duur - beëindiging

U kan genieten van de App (en bijhorende Monitor-diensten) voor onbepaalde duur, onverminderd hetgeen volgt.

Indien u uw Leveringsovereenkomst opzegt, zal deze Overeenkomst verder lopen: u zal de App (en bijbehorende Monitor-diensten) nog steeds in beperkte mate kunnen gebruiken en de Dongle zal ook nog steeds werken, met dien verstande dat u zelf verantwoordelijk bent om de relevante gegevens van uw nieuwe energieleverancier (bv. tarieven) in te vullen.

U kan deze Overeenkomst op elk ogenblik beëindigen door Luminus te contacteren via monitor.support@luminus.be met het verzoek deze Overeenkomst te beëindigen.

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 u de App stopzet, zal de maandelijkse vergoeding voor die maand nog aangerekend worden waarna de betaling voor de dienst wordt stopgezet.

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 te beëindigen, mits zij een opzegtermijn van één maand in acht neemt.

4.8. Verhuis

Indien u verhuist dient u (i) ons daarvan tijdig op de hoogte te brengen en (ii) de Dongle mee te nemen naar uw nieuwe adres.

U kan op uw nieuwe woonplaats de App enkel gebruiken indien u nog steeds voldoet aan de relevante voorwaarden vermeld in deze Overeenkomst (bv. woonplaats in het Vlaamse Gewest en aanwezigheid digitale meter). Indien u niet meer aan de voorwaarden voldoet, dient u ons hiervan op de hoogte te stellen zodat wij u kunnen uitschrijven voor de App (en u dus niet langer gebruik kan maken van de App).

5. DONGLE

5.1. Algemeen

De Dongle zoals verkocht door Luminus is een apparaat dat u in het kader van de Overeenkomst gebruikt om Realtime dagelijks inzicht te verkrijgen in uw energieverbruik. U dient de Dongle aan uw digitale elektriciteitsmeter te bevestigen voor het uitlezen van het actuele verbruik (via de P1-poort). Er wordt één Dongle per leveringsadres verstrekt. De App werkt uitsluitend met Dongles geleverd door Luminus. U verbindt zich om de Dongle te goeder trouw te gebruiken.

5.2. Vergoeding

U betaalt een eenmalige vergoeding voor de aankoop van de Dongle dewelke EUR 24,99 (BTW incl.) bedraagt.

5.3. Wettelijke garantie

Gedurende een periode van twee jaar beschikt u over een wettelijke garantie m.b.t. uw aankoop. Om een beroep te doen op deze garantie, moet u een aankoopbewijs kunnen voorleggen.

Bij vaststelling van een gebrek moet u Luminus zo snel mogelijk inlichten. In ieder geval dient elk gebrek binnen een termijn van 2 maanden na vaststelling ervan te worden gemeld. Nadien vervalt elk recht op herstelling of vervanging.

De garantie is nooit van toepassing op defecten die ontstaan ten gevolge van ongelukken, verwaarlozing, valpartijen, gebruik van de Dongle in strijd met doel waarvoor het ontworpen werd, het niet naleven van de gebruiksinstructies of handleiding, aanpassingen of wijzigingen aan het artikel, hardhandig gebruik, slecht onderhoud, of elk ander abnormaal of incorrect gebruik.

5.4. Herroepingsrecht

U heeft het recht om de Overeenkomst te herroepen (met inbegrip van de aankoop van de Dongle), zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief, en dit binnen een herroepingstermijn die verstrijkt 14 kalenderdagen vanaf uw inschrijving voor de Dongle. Om dit herroepingsrecht uit te oefenen, moet u Luminus op de hoogte stellen van deze beslissing door te mailen naar monitor.support@luminus.be. Vervolgens dient u de Dongle alsook het doosje waar deze in zat (inclusief de handleiding) terug te sturen naar Luminus (Luminus NV, Kempische Steenweg 299, 3500 Hasselt) samen met een ingevuld fysiek exemplaar van het herroepingsformulier dat u achteraan deze Algemene Voorwaarden terugvindt (zie Bijlage 1).

De directe kosten van het terugzenden van de Dongle komen voor uw rekening.

Luminus betaalt u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd. Deze terugbetaling zal enkel plaatsvinden indien zowel de Dongle als het doosje én de handleiding die in het doosje zit volledig intact zijn.

6. GEVENSBESCHERMING 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 privacyregelgeving. Wij verwerken uw persoonsgegevens voor doeleinden en rechtsgronden beschreven in onze privacyverklaring beschikbaar in de App.

Door de Dongle aan te kopen en te plaatsen in uw P1-poort, 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 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.

7. 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.

8. KLANTENTEVREDENHEID

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

9. 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 verbintenissen, zoals maar niet beperkt tot, uitval van het net of internet, elektriciteitspannes of problemen in het transport of de distributie.

10. 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.

11. 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.

12. OVERIGE BEPALINGEN

12.1. 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.

12.2. Bovendien kunnen wij op elk moment prijsverhogingen doorvoeren of wijzigingen in uw nadeel aanbrengen mits wij u hiervan minstens 2 maanden voor het inwerkingtreden ervan informeren op dezelfde wijze als bepaald in artikel 12.1. U zal geacht worden deze wijzigingen aanvaard te hebben tenzij u binnen de maand na ontvangst van de mededeling de Overeenkomst opzegt conform artikel 4.7.

BIJLAGE 1: MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

Beste Klant, dit formulier moet u alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen.

Aan Luminus NV, met maatschappelijke zetel te Koning Albert II-laan 7, 1210 Brussel.

Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van Luminus EnergyControl Monitor (*) herroep/herroepen (*):

Naam/Namen consument(en):

Adres consument(en):

Klantnummer:

Handtekening van consument(en):

Datum:

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.