CONDITIONS GÉNÉRALES ENTRETIEN CHAUDIÈRE

Version Comfy 25022020

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 ("chaudière CC") et à ses installations annexes :

- Un (1) entretien 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 ("numéro de service 24/7").

Les termes "chaudière CC" et "installation intérieure fixe" sont définis comme suit:

- **"Chaudière CC"** : une chaudière de chauffage central au gaz répondant aux conditions de l'article 3.1;
- **"Installation intérieure fixe de chauffage annexe"** : 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).

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 :
3.1.1. Les chaudières CC d'une puissance > 70 kW;
3.1.2. 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;
3.1.3. Les chaudières CC qui n'ont pas été régulièrement entretenues et/ou qui sont en mauvais état.

Lors d'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 tombe sous exclusion 3.1.1. ou 3.1.2. vous avez droit à un remboursement du montant déjà payé.

Si votre chaudière CC tombe sous exclusion 3.1.3. le technicien peut établir, sur votre demande, un devis pour sa réparation. Vous êtes libre d'accepter ou de refuser cette offre. Cependant, vous n'avez pas droit à un remboursement du montant déjà versé.

Si l'entretien ne peut pas être effectué parce que la chaudière CC n'est pas conforme et/ou n'est pas installée conformément aux normes réglementaires et/ou techniques en vigueur et/ou constitue une menace pour la sécurité du technicien, vous n'avez pas droit à un remboursement du montant déjà payé.

Si vous ne possédez pas de chaudière CC au gaz mais d'un type d'appareil de chauffage différent (par exemple: poêles à gaz individuels, à charbon ou au mazout, chaudières à gaz, électriques ou solaires, pompe à chaleur, chauffage électrique, chaudière à pellets, (micro)cogénération, réseau de chaleur, ...) vous n'avez pas droit à un remboursement du montant déjà payé.

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 des éventuels audits supplémentaires imposés par ladite législation. Vous pouvez éventuellement commander ces audits via le numéro de service 24/7 mais vous devez les payer séparément, conformément aux tarifs en vigueur.

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.

3.3. Moment de l'entretien : La date de l'entretien est fixée en concertation avec vous. L'entretien est réalisé au plus tôt 21 jours après la conclusion de la Convention. L'entretien n'est réalisé que les jours ouvrables et pendant les heures normales de bureau.

Sauf en cas d'annulation via le numéro mentionné dans l'article 1 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 considérera que l'entretien est exécuté conformément au présent Contrat. Dans ce cas, vous n'avez pas droit au remboursement du montant déjà versé ni à une nouvelle rendez-vous en vertu du présent Contrat. Si Luminus est absent à un rendez-vous, nous vous contacterons pour convenir un nouveau moment pour l'exécution de l'entretien.

4. TARIFS ET PAIEMENTS

4.1. Tarifs (TVA comprise) : 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 établi en Belgique et que vous avez fait agréer un représentant responsable.

Les tarifs indiqués s'appliquent à l'entretien d'une seule chaudière CC. Luminus se réserve le droit d'adapter ses tarifs pour l'entretien des chaudières.

4.2. Paiements : Les frais de l'entretien doivent être payés en totalité (prépaiement) dans le cadre du processus de commande en ligne. Le contrat n'est finalement conclu qu'après réception du montant susmentionné sur notre compte. Si après 7 jours aucun paiement n'est enregistré, votre commande sera automatiquement annulée.

5. 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 ;
• 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;
• 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;

Le non-respect de ces obligations dans votre chef peut entraîner la non-réalisation ou le retard d'un entretien. 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.

6. DURÉE ET FIN DE LA CONVENTION

La convention est conclue pour la réalisation d'un seul entretien de la chaudière et prend effet au moment de la réception du paiement du montant, conformément à l'article 4.2.

7. DROIT DE RÉTRACTION

Si vous êtes consommateur, vous disposez d'un droit de rétractation de ce Contrat, sans indemnité et sans motivation, et ce dans un délai de 14 jours suivant la conclusion du Contrat. Pour exercer ce droit de rétractation, vous devez informer Luminus de façon dénuée d'ambiguïté (par poste, fax ou e-mail par exemple) de votre décision (Luminus, PB 48000, 1000 Bruxelles, homesolutions@luminus.be, fax 078/155 109). Vous pouvez utiliser pour cela le modèle de formulaire de rétractation que vous pouvez télécharger sur le site www.luminus.be

8. NON-EXÉCUTION DE L'ENTRETIEN

Dans tous les cas où un entretien ne peut être effectué conformément à l'article 3.1 ou à l'article 5 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 3.3, l'exécution de l'entretien et par conséquent, le présent Contrat sera considéré d'avoir été exécuté et vous n'avez droit à aucun remboursement du montant déjà payé.

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 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, 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.

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: PB 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 l’entretien de votre chaudière CC.

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 des tribunaux 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 cession ne réduise pas vos garanties.