

CONDITIONS GENERALES LUMINUS ASSISTANCE COMFY+

Version 01022024 – Clients professionnels

1. Définitions

Les termes utilisés ci-après dans les présentes Conditions générales sont définis comme suit :

LUMINUS : Luminus SA, dont le siège social est établi Boulevard du Roi Albert II n° 7, à 1210 Bruxelles, enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0471.811.661.

LUMINUS Assistance Comfy+: le service d'assistance offert par LUMINUS (via Allianz Assistance) à des Clients, ce service variant selon que le Client achète de l'électricité et/ou du gaz dans le cadre du contrat de fourniture Luminus Comfy Pro+.

Client : les personnes physiques ou morales qui achètent de l'électricité et/ou du gaz à LUMINUS dans le cadre d'un contrat de fourniture d'énergie Luminus Comfy Pro+ auprès de LUMINUS. Le Client est également désigné ci-après par les termes « vous » ou « votre/vos ».

Adresse d'intervention : l'adresse, à des fins partiellement professionnelles, située en Belgique, qui fait l'objet du contrat de fourniture d'énergie Luminus Comfy Pro+ que le Client a conclu avec LUMINUS, à l'exception des parties communes d'un immeuble et de toute installation faisant partie du domaine public.

Installation de chauffage : l'installation de chauffage central au gaz (sont exclus : les chauffe-eau solaires, les pompes à chaleur, le chauffage électrique, le chauffage urbain) qui se trouve à l'intérieur en aval du compteur de gaz à l'Adresse d'intervention pour autant qu'il soit satisfait aux conditions énumérées ci-dessous, ainsi que l'installation intérieure fixe de chauffage et d'eau chaude sanitaire, à savoir, exclusivement : 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 et le manomètre, pour autant que ces éléments fassent partie du système de chauffage central.

L'installation de chauffage doit remplir les conditions suivantes : avoir une puissance d'au maximum 70 kW; les pièces de l'installation de chauffage doivent pouvoir être livrées dans des conditions normales et dans un délai raisonnable; l'installation doit faire l'objet d'un entretien régulier et être en bon état; l'installation doit être homologuée pour une utilisation sur le marché belge; l'installation doit être placée conformément à la réglementation en vigueur.

Panne de l'Installation de chauffage : panne entraînant l'arrêt du chauffage ou une interruption de la disponibilité d'eau chaude à l'Adresse d'intervention ou dans des parties de celle-ci, ou fuite au niveau d'une conduite de chauffage central, ayant pour effet d'empêcher l'entreprise du Client à l'Adresse d'intervention d'être (pleinement) opérationnelle.

Installation électrique : désigne l'installation électrique intérieure (basse tension) du Client, plus particulièrement la partie de l'installation qui se trouve en aval du disjoncteur principal et du compteur électrique, avec raccordement jusqu'aux points de prélèvement (prises), à l'exclusion des appareils électriques qui y sont raccordés, en ce compris les panneaux solaires, et qui se trouvent à l'Adresse d'intervention. Les installations à haute tension sont expressément exclues.

Panne électrique : une panne de l'Installation électrique à l'Adresse d'intervention, ou dans des parties de celle-ci, entraînant une interruption de l'alimentation en électricité et empêchant ainsi partiellement ou totalement le fonctionnement de l'entreprise du Client à l'Adresse d'intervention.

Assistance Electricité : désigne le service d'assistance en cas de Panne électrique.

Assistance Gaz : désigne le service d'assistance en cas de Panne de l'Installation de chauffage.

Assistance Gaz et Electricité : désigne le service d'assistance en cas de Panne de l'Installation de chauffage à l'Adresse d'intervention et le service d'assistance en cas de panne de l'Installation électrique à l'Adresse d'intervention.

Allianz Assistance : AWP P&C SA, Belgian Branch, opérant également sous le nom d'Allianz Assistance, située Boulevard du Roi Albert II n° 32 à 1000 Bruxelles, enregistrée sous le numéro d'entreprise 0837.437.919.

Réparateur : une entreprise spécialisée à laquelle Allianz Assistance fait appel en vue d'une intervention chez le Client, et disposant des moyens nécessaires et des compétences requises pour procéder à la réparation de l'Installation de chauffage et/ou de l'Installation électrique.

2. Objet du présent contrat

LUMINUS Assistance Comfy+ est un service que LUMINUS offre gratuitement au Client et dans le cadre duquel LUMINUS fait appel à Allianz Assistance pour fournir le service par le biais de Réparateurs. Les présentes Conditions générales Assistance Comfy+ font partie intégrante de votre contrat de fourniture Luminus Comfy Pro+.

Si vous n'avez un contrat de fourniture Luminus Comfy Pro+ que pour l'électricité, vous avez droit à l'Assistance Electricité. Si vous n'avez un contrat de fourniture Luminus Comfy Pro+ que pour le gaz, vous avez droit à l'Assistance Gaz. Si vous avez un contrat de fourniture Luminus Comfy Pro+ pour l'électricité et pour le gaz, vous avez droit à l'Assistance Electricité et à l'Assistance Gaz.

3. Territorialité

Les services Assistance Electricité et Assistance Gaz sont fournis à l'Adresse d'intervention.

4. Durée et fin de LUMINUS Assistance Comfy+

4.1. Le service LUMINUS Assistance Comfy+ est offert pour une durée indéterminée dès que le Client a prélevé de l'électricité et/ou du gaz à l'Adresse d'intervention pendant une période ininterrompue d'un mois dans le cadre du contrat de fourniture LUMINUS Comfy Pro+.

4.2. Le service LUMINUS Assistance Comfy+ prend automatiquement fin au moment où votre contrat de fourniture LUMINUS Comfy Pro+ se termine. Par ailleurs, LUMINUS peut mettre fin au service LUMINUS Assistance Comfy+ moyennant le respect d'un préavis de 2 mois.

4.3. Une fois que le service LUMINUS Assistance Comfy+ a pris fin, vous ne pouvez plus y faire appel, même si l'incident pour lequel vous souhaitez faire appel au service LUMINUS Assistance Comfy+ a eu lieu antérieurement.

5. Description de l'assistance

Sans préjudice des exclusions et restrictions générales énumérées à l'article 6, LUMINUS Assistance Comfy+ couvre l'assistance décrite aux conditions précisées dans le présent article.

5.1. Ligne d'urgence de Luminus

Pour pouvoir faire appel au service d'assistance, le Client doit informer Allianz Assistance via le numéro **0800 15 665** de LUMINUS Assistance Comfy+. Cette ligne est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

5.2. Assistance Electricité

L'Assistance Electricité couvre les interventions suivantes en cas de Panne électrique :

- déterminer l'origine de la panne,
- si possible, rétablir l'alimentation en électricité,
- mesurer les fuites/courts-circuits et définir le lieu où ils se produisent,
- débrancher l'appareil à l'origine de la fuite / du court-circuit,
- remplacer le fusible.

S'il ressort du diagnostic téléphonique que l'intervention d'un Réparateur est nécessaire, Allianz Assistance organise cette intervention. Si le Client a téléphoné avant 10 heures du matin, Allianz Assistance envoie un Réparateur le jour même (sauf en dehors des heures de bureau et les dimanches et jours fériés), sauf si le Client choisit un moment ultérieur. Dans tous les autres cas, Allianz Assistance envoie un Réparateur à l'Adresse d'intervention dans les 24 heures de l'appel ou à une date convenue avec le Client.

L'intervention pour Assistance Electricité est limitée à un maximum de 250 EUR, TVA comprise, par sinistre, et comprend : le déplacement du Réparateur jusqu'à l'Adresse d'intervention et les heures de travail du Réparateur. Il ne sera facturé aucune franchise au Client.

S'il ne peut être remédié à la Panne électrique dans les 24 heures de l'appel à la ligne d'urgence de Luminus, Allianz Assistance met un générateur électrique à la disposition du Client pendant la durée de la Panne électrique, avec un maximum de 5 jours ouvrables.

Une seule intervention par année contractuelle est couverte par numéro de client LUMINUS.

Exclusions :

- l'interruption ou la fermeture de l'alimentation électrique due au réseau de distribution;
- le remplacement de lampes;
- les pièces de rechange;
- la réparation ou le remplacement de l'appareil électrique à l'origine de la panne ou des appareils électriques raccordés à l'Installation électrique;
- la réparation de systèmes de télécommunication, de panneaux solaires, de systèmes de ventilation, d'adoucisseurs d'eau, de radiateurs mobiles, de systèmes d'alarme, de pompes à chaleur, d'installations de climatisation ou de domotique;
- les pannes dues à des accessoires non autorisés par le fabricant;
- les sinistres résultant de toute cause externe comme, par exemple – sans limitation – une panne d'électricité générale, une crête de tension, un impact, un incendie, des inondations, un impact de foudre, un vol ou une explosion;
- les problèmes au niveau du réseau électrique public, compteur compris;
- l'installation électrique qui n'est pas conforme aux normes techniques et/ou réglementaires en vigueur;
- les interventions à la suite de travaux effectués à l'Adresse d'intervention en vue de mettre l'Installation électrique en conformité avec les obligations légales ou de rétablir l'électricité si l'alimentation en électricité a été interrompue par les travaux précités;
- les interventions visant à couper l'électricité à la suite du non-paiement de la facture d'électricité;
- les travaux pour lesquels le fusible principal doit être déconnecté;
- les pannes et défauts couverts par la garantie de l'installateur ou du fabricant;
- la panne résultant de réparations effectuées par le Client même ou par un autre réparateur que celui d'Allianz Assistance;
- les coûts découlant de travaux effectués par une autre personne que le Réparateur envoyé par Allianz Assistance et les coûts facturés par des services locaux ou nationaux ayant réalisé des travaux dans le cadre d'une intervention urgente;

- les effets négatifs normalement prévisibles d'une négligence ou faute intentionnelle d'un habitant de l'Adresse d'intervention;
- les coûts de l'intervention à l'installation si le réparateur estime que le coût de l'intervention excède la valeur de l'installation, sans préjudice du droit à une intervention pour stabiliser la situation d'urgence.

5.3. Assistance Gaz

L'Assistance Gaz couvre les interventions suivantes en cas de Panne de l'Installation de chauffage :

Panne de l'Installation de chauffage

- détermination de la cause de la panne et définition du mode de réparation,
- redémarrage de l'Installation de chauffage si possible,

Fuite au niveau d'une conduite de chauffage central

- coupure de l'arrivée d'eau,
- fermeture du robinet,
- colmatage temporaire de la fuite si celle-ci a lieu dans un endroit accessible.

S'il ressort du diagnostic téléphonique que l'intervention d'un Réparateur est nécessaire, Allianz Assistance organise cette intervention. Si le Client a téléphoné avant 10 heures du matin, Allianz Assistance envoie un Réparateur le jour même (sauf en dehors des heures de bureau et les dimanches et jours fériés), sauf si le Client choisit un moment ultérieur. Dans tous les autres cas, Allianz Assistance envoie un Réparateur à l'Adresse d'intervention dans les 24 heures de l'appel ou à une date convenue avec le Client.

L'intervention est limitée à un maximum de 250 EUR, TVA comprise, par sinistre, et comprend : le déplacement du Réparateur jusqu'à l'Adresse d'intervention et les heures de travail du Réparateur. Il ne sera facturé aucune franchise au Client.

Une seule intervention par année contractuelle est couverte par numéro de client LUMINUS.

Exclusions :

- les fuites invisibles dans la conduite après la chaudière, nécessitant l'intervention d'un détecteur de fuite;
- la réparation définitive de l'Installation de chauffage;
- les pièces de rechange;
- les pannes dues à des accessoires non autorisés par le fabricant;
- les pannes de l'Installation de chauffage à la suite de la démolition, de l'enlèvement et du démontage de l'Installation de chauffage (ventilation, réglage, alimentation électrique, etc.);
- les pannes de l'Installation de chauffage dues au gel, à l'utilisation d'eau ou de gaz pollués, à de l'air vicié (trop grande quantité de poussière, air toxique, etc.);
- les interventions en vue de fermer l'alimentation en gaz à la suite du non-paiement de la facture de gaz;
- les problèmes au niveau du réseau d'alimentation, compteur compris;
- le manque d'entretien de l'installation conformément à la législation en vigueur et aux recommandations du fabricant;
- les pannes ou défauts couverts par la garantie de l'installateur ou du fabricant;
- l'installation de chauffage à usage collectif (pour d'autres personnes ou entreprises que l'entreprise du Client);
- les pannes de l'Installation de chauffage résultant de réparations effectuées par le Client même ou par un autre réparateur que celui d'Allianz Assistance;
- les coûts découlant de travaux effectués par une autre personne que le Réparateur envoyé par Allianz Assistance et les coûts facturés par des services locaux ou nationaux ayant réalisé des travaux dans le cadre d'une intervention urgente;

- les effets négatifs normalement prévisibles d'une négligence ou faute intentionnelle d'un habitant de l'Adresse d'intervention;
- les coûts de l'intervention à l'Installation de chauffage ou à l'appareil si le réparateur estime que le coût de l'intervention excède la valeur de l'installation, sans préjudice du droit à une intervention pour stabiliser la situation d'urgence;
- les dommages résultant directement ou indirectement de la pollution.

5.4. Paiement du Client au Réparateur

Les montants des interventions dépassant les seuils définis aux articles 5.2 et 5.3 sont facturés directement par le Réparateur et doivent être payés par le Client au Réparateur. Cela vaut également pour les éventuelles pièces de rechange qui doivent être utilisées et qui sont éventuellement exclues dans les articles 5.2 et 5.3.

6. Restrictions et exclusions générales

- Toutes les demandes d'assistance pour tous les sinistres antérieurs à l'acquisition du droit à l'assistance et donc aux garanties concernées.
- Toutes les circonstances connues ou existant au moment de l'entrée en vigueur de la garantie concernée, qui permettraient raisonnablement de prévoir le sinistre.
- Les dommages découlant de la consommation abusive de médicaments, de l'usage de drogues, de stupéfiants ou de stimulants, de l'ivresse ou de l'alcoolisme.
- Les sinistres résultant d'une grève, d'une décision des autorités, d'une limitation de la libre circulation, de la radioactivité ou de la négligence volontaire de dispositions légales ou officielles.
- Les sinistres résultant d'une guerre, d'une guerre civile, d'un soulèvement, d'une révolution, d'actes de terrorisme ou d'émeutes.
- Allianz Assistance ne peut être tenue pour responsable des retards ou du non-respect de services convenus si ces retards ou ce non-respect sont dus à la force majeure (notamment les épidémies et les pandémies, ainsi que les conséquences de celles-ci).
- Tout dommage résultant de l'assistance, du transport, des réparations ou des remorquages effectués avec votre accord et sous votre contrôle. Le prestataire est seul responsable des dommages découlant de ses prestations.
- Tous les frais dont la prise en charge n'est pas explicitement prévue par les présentes Conditions générales.
- Si, après une intervention urgente antérieure via Allianz Assistance, aucune réparation définitive n'a été effectuée, Allianz Assistance peut refuser une deuxième intervention pour le même problème.
- La faillite et l'insolvabilité financière.
- Une tentative de suicide ou un suicide.
- Les catastrophes naturelles.
- Toutes les conséquences des exclusions précisées dans le présent contrat.

7. Subrogation

Allianz Assistance est subrogée dans vos droits à hauteur du montant des indemnités payées par elle et pourra exercer tous les recours contre les tiers. Si, par votre faute, la subrogation ne peut avoir d'effet, Allianz Assistance peut vous réclamer le remboursement des indemnités payées dans la mesure du préjudice subi par Allianz Assistance.

8. Modifications des présentes Conditions générales

LUMINUS peut apporter des modifications aux présentes Conditions générales ainsi qu'à l'assistance prévue dans les présentes Conditions générales au moyen de la procédure prévue à l'article 11 des conditions générales de votre contrat de fourniture Luminus Comfy Pro+.

9. Protection de la vie privée et des droits des titulaires des données

En tant que responsable du traitement de vos données à caractère personnel, LUMINUS traite toujours vos données à caractère personnel conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection de la vie privée. LUMINUS traite vos données à caractère personnel aux fins et motifs juridiques décrits dans la politique en matière de protection de la vie privée telle qu'elle figure sur le site www.luminus.be, à la rubrique "Disclaimer & vie privée" (la Politique en matière de protection de la vie privée). Pour plus d'informations sur nos délais de rétention de données et le transfert de vos données à caractère personnel à nos filiales et à des tiers, LUMINUS vous renvoie à sa Politique en matière de protection de la vie privée. Dans le cadre de LUMINUS Assistance Comfy+, LUMINUS partage vos données avec Allianz Assistance, qui est responsable du traitement dans le cadre de ce service. Vous avez le droit de vous opposer à certains traitements précisés dans notre Politique en matière de protection de la vie privée (comme, par exemple, la fourniture d'informations à des fins promotionnelles) en prenant contact avec notre service commercial. Vous disposez d'un droit d'accès, de communication, de rectification, de suppression (oubli) et de portabilité des données, ainsi que du droit d'obtenir une limitation du traitement dans certains cas décrits dans la Politique en matière de protection de la vie privée. Il suffit à cet effet de prendre contact avec le service commercial de LUMINUS, en joignant une copie de votre carte d'identité.

10. Vos obligations en cas de sinistre

Sans préjudice d'autres obligations des présentes Conditions générales, vous avez les obligations suivantes :

10.1. Communication de sinistres :

Vous devez informer Allianz Assistance d'un sinistre immédiatement, et en tout état de cause dans les 7 jours civils, via la ligne d'urgence de Luminus, et vous conformer aux instructions de celle-ci.

10.2. Communication d'informations utiles :

Vous devez, sans délai et en tout état de cause dans les 30 jours, fournir à Allianz Assistance toutes les informations utiles et répondre aux questions qui vous sont posées afin de déterminer les circonstances et l'ampleur du dommage.

10.3. Limitation des effets des sinistres :

Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences d'un sinistre.

10.4. Autres assurances :

Si vous bénéficiez d'autres assurances pour le même risque, vous devez communiquer à Allianz Assistance les garanties et l'identité des assureurs concernés.

10.5. Sanctions en cas de non-respect de vos obligations :

Si vous ne respectez pas une de vos obligations et qu'il en résulte un préjudice pour LUMINUS ou pour Allianz Assistance, celle-ci peut diminuer ses prestations à hauteur du préjudice subi.

Le non-respect de vos obligations dans une intention frauduleuse entraîne toujours la perte de tous les droits à l'ensemble des prestations.

11. Correspondance et communication

Toute notification relative au service Comfy Pro+ Assistance et aux présentes Conditions générales doit être faite à Allianz Assistance, dont le siège social est établi en Belgique, Boulevard du Roi Albert II n° 32 à 1000 Bruxelles, welcome.be@allianz.com. Les notifications écrites à votre intention sont valablement envoyées à l'Adresse d'intervention ou à l'adresse que vous aurez communiquée à Allianz Assistance.

12. Dispositions légales – Juridiction

Le droit belge s'applique aux présentes Conditions générales.