

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## LUMINUS MONITOR APP

Versie 30.01.2022

### 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").

Met de Luminus Monitor app kan u via uw mobiele apparatuur inzicht verkrijgen in uw energieverbruik voor elektriciteit en gas en uw injectie (als u zonnepanelen hebt). U kan de Luminus Monitor app enkel gebruiken indien u Luminus klant bent voor uw energie en u een contract ('account') heeft aangemaakt op Luminus.be.

De Luminus Monitor app is momenteel enkel beschikbaar in het Nederlands voor residentiële klanten woonachtig in het Vlaams Gewest die beschikken over een digitale meter voor elektriciteit en/of aardgas in hun woning (meer informatie over digitale meters kan u terugvinden op de website van Fluvius).

Bij vragen of opmerkingen over deze Overeenkomst kunt u ons bereiken op [monitor.support@luminus.be](mailto:monitor.support@luminus.be) of op het nummer 078/15.90.03.

### 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.

**App:** de Luminus Monitor applicatie te downloaden op uw smartphone of tablet die u toelaat inzicht te hebben in uw energie afname en injectie en piekvermogen, waarop de volgende diensten beschikbaar zijn:

(i) **Basisdienst:**

Toegang tot uw persoonlijk account via de App van waaruit u met een dag vertraging een (grafisch) overzicht kunt consulteren van uw Energiedata.

(ii) **Energiebalans**

Indien u zelf energie opwekt (bijv. met zonnepanelen), kunt u via de App eveneens inzicht krijgen in de energie die u niet meteen zelf verbruikt en die u vervolgens op het net injecteert. Op die manier kunt u ervoor zorgen dat u zoveel mogelijk verbruikt op het moment dat u zelf produceert en vermijdt u een nodeloze betaling van netkosten.

(iii) **Uitsplitsing van verbruik**

U ontvangt via de App een analyse en vergelijking van het verbruik van de verschillende types van elektrische toestellen en uw verwarming, hetgeen een loutere inschatting betreft op basis van de opgegeven parameters (door u ingevuld in uw profiel). Op die manier kunt u nagaan welk type toestellen het meest energie verbruiken in uw huis en kunt u de nodige maatregelen nemen om uw energieverbruik te beperken.

(iv) **Adviesverlening**

Luminus streeft er naar (maar is niet verplicht) om u advies en bijkomende informatie over uw verbruik (bv. rapportering en aanbevelingen) te verstrekken op basis van uw Energiedata.

De App baseert zich op data van de Netbeheerder en houdt rekening met de tarieven van uw Leveringsovereenkomst.

**Energiedata** verwijst naar de gegevens m.b.t. uw afname voor elektriciteit en gas, uw injectie (als u zonnepanelen hebt) en uw maandelijkse piekvermogen, die beschikbaar worden gesteld door de Netbeheerder, die worden geregistreerd door uw digitale meter (met een granulariteit van 15 minuten

voor elektriciteit en 60 minuten voor gas), en die met Luminus gedeeld worden (voor zover u daar uw toestemming voor hebt gegeven – zie verder).

### 3. VOORWERP OVEREENKOMST

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

U kunt enkel toegang verkrijgen tot deze App (en bijhorende diensten) indien u een Leveringsovereenkomst heeft afgesloten met Luminus, beschikt over een digitale meter én woont in Vlaanderen. 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 App

Om toegang te krijgen tot de App dient u op [luminus.be](http://luminus.be) het Luminus Monitoring app-contract af te sluiten waarna (i) u een welkomst e-mail ontvangt met login gegevens 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 profiel aan te maken op de App met de bezorgde logingegevens en een wachtwoord in te stellen.

#### 4.3. Toestemming

Opdat u vervolgens kan genieten van de diensten opgenomen in de App, dient u Luminus toestemming te verlenen om toegang te verkrijgen tot uw Energiedata verbonden aan uw EAN-code(s) (zodat deze kunnen worden weergegeven in de App). Deze toestemming zal u kunnen geven via de App door deze 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 Energiedata 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](http://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 Energiedata 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](http://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 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. 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.

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 hebt 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).

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 Energiedata (beschikbaar in de App) zijn afkomstig van de Netbeheerder. Luminus is derhalve niet aansprakelijk voor (de kwaliteit en accuraatheid van) die Energiedata. Dit alles is de verantwoordelijkheid van de Netbeheerder en staat los van deze Overeenkomst.

#### 4.5. Vergoeding voor het gebruik van de App

De App (en bijhorende diensten) wordt u kosteloos ter beschikking gesteld indien u een energiecontract heeft bij Luminus. U hoeft hiervoor dus geen vergoeding te betalen gedurende de looptijd van deze Overeenkomst.

#### 4.6. Duur - beëindiging

U kan genieten van de App (en bijhorende diensten) gedurende de looptijd van uw Leveringsovereenkomst. Indien de Leveringsovereenkomst eindigt, neemt deze Overeenkomst daarom ook een einde.

Daarnaast kan u deze Overeenkomst op elk ogenblik beëindigen:

- Door Luminus te contacteren via [monitor.support@luminus.be](mailto:monitor.support@luminus.be) of 078/15.90.03 met het verzoek deze Overeenkomst te beëindigen;
- Door uw toestemming met betrekking tot beide EAN-codes (voor zover van toepassing), zoals bedoeld in artikel 4.3, opnieuw 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 smartphone 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 is uw Energiedata niet meer beschikbaar.

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

#### 4.7. Verhuis

Indien u verhuist en wenst toegang te blijven hebben tot de App, dan 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 voorwaarden vermeld in deze Overeenkomst (bv. woonplaats in Vlaanderen en aanwezigheid digitale meter).

U zal op uw oude adres dus niet langer gebruik kunnen maken van de App.

#### 4.8. Meerdere verbruiksadressen

Luminus streeft er naar (maar verbindt er zich niet toe) om in de toekomst de mogelijkheid te voorzien

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. BESCHERMING VAN UW PERSOONSgegevens**

Luminus is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Als verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens, verwerken wij uw persoonsgegevens steeds in overeenstemming met de toepasselijke privacyregelgeving. Wij verwerken uw persoonsgegevens voor doeleinden en rechtsgronden beschreven in ons privacybeleid zoals vermeld op onze website [www.luminus.be](http://www.luminus.be) onder de rubriek "Disclaimer en Privacy Policy" (het Privacybeleid).

Door uw toestemming te geven aan de Netbeheer conform artikel 4.3, aanvaardt u dat Luminus uw persoonsgegevens verwerkt met het oog op het aanbieden van de diensten die het voorwerp uitmaken van de Overeenkomst, hierin begrepen het opvragen van uw Energiedata voor het gebruik in de App. De Energiedata, die via de Netbeheerder vanuit de digitale meter uitgelezen worden, worden opgehaald en bewerkt om u de overeengekomen inzichten te geven in de App.

Uw Energiedata worden gedurende de duurtijd van de Overeenkomst bewaard in de App, en nadien niet langer dan een termijn van drie (3) jaar na beëindiging van de Overeenkomst.

Tenzij u daartoe uw expliciete toestemming heeft verleend, zal Luminus uw persoonsgegevens niet verwerken voor geautomatiseerde besluitvorming.

U heeft (onder meer) een recht van inzage, mededeling en verbetering van uw gegevens. Daartoe volstaat het schriftelijk contact op te nemen met de commerciële dienst van Luminus.

Wij hebben alle noodzakelijke en passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om de Energiedata te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Met de betrokken verwerkers werden verwerkersovereenkomsten afgesloten waardoor zij eveneens voldoen aan deze verplichtingen.

Voor meer informatie omtrent de verwerking van uw persoonsgegevens en (de uitoefening van) uw rechten in dit verband, gelieve ons te contacteren via [monitor.support@luminus.be](mailto:monitor.support@luminus.be) of ons Privacybeleid (op onze website [www.luminus.be](http://www.luminus.be)) te raadplegen.

#### **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.

#### **7. KLANTENTEVREDENHEID**

In geval van klachten met betrekking tot de uitvoering van deze Overeenkomst, kan u zich richten tot [monitor.support@luminus.be](mailto: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 worden 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.