

# Conditions générales “ Luminus Entretien Chaudière ” (V 01 01 2025)

## 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 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 **0800 80 808** ou à l'adresse [homesolutions@luminus.be](mailto: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 ou à mazout ("chaudière CC") et à ses installations annexes :

- 2.1 L'entretien périodique de votre chaudière CC, dans le cadre duquel Luminus vous contacte pour fixer un rendez-vous pendant la période de votre entretien périodique;
- 2.2 La mise à disposition d'un numéro de téléphone gratuit que vous pouvez appeler 24h/24 et 7 jours/7 pour demander la réparation urgente de votre chaudière CC, vos installations sanitaires ou vos panneaux solaires, Luminus mettant un technicien de son réseau à votre disposition afin d'effectuer des réparations à votre chaudière et à l'installation intérieure fixe annexe conformément aux modalités précisées dans la présente Convention;
- 2.3 La communication régulière d'informations, astuces et conseils exclusifs par courrier électronique et bulletins d'information concernant l'utilisation de votre chauffage central et les moyens d'économiser sur vos coûts de chauffage.

## 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 soit conforme et placée conformément aux normes réglementaires et/ou techniques en vigueur et qu'elle ne constitue pas un danger pour la sécurité du technicien.

Les chaudières CC suivantes sont explicitement exclues :

- les chaudières CC d'une puissance supérieure à 70 kW;
- 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;
- les (nouvelles) chaudières CC pour lesquelles aucun rapport de mise en service ne peut être soumis;
- les chaudières CC qui n'ont pas été régulièrement entretenues et/ou qui sont en mauvais état;
- les chaudières CC non accessibles à notre technicien.

Préalablement à chaque 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 n'est pas conforme, le technicien peut, dans la mesure du possible, établir un devis pour sa réparation. Vous êtes libre d'accepter ou de refuser cette offre. Si votre chaudière entre dans l'une des catégories d'exclusion susmentionnées et si, le cas échéant, vous ne souhaitez pas faire réparer votre chaudière CC, cela constitue une clause résolutoire et Luminus se réserve le droit de mettre fin à la Convention immédiatement et sans préavis.

- 3.2 **Contenu de l'entretien :** L'entretien couvre au minimum l'entretien périodique prévu par législation régionale à la date de la présente Convention, à l'exclusion du ramonage de la cheminée et des éventuels audits supplémentaires imposés par ladite législation.

Vous pouvez demander ces services supplémentaires séparément au technicien. Ces services supplémentaires ne relèvent pas de la présente Convention et doivent être payés séparément au technicien sur la base du devis établi par ce dernier.

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 la Convention et doivent être payés séparément au technicien, aux tarifs de ce dernier.

S'il ressort des attestations d'entretien et/ou de combustion établies après l'entretien que la chaudière CC 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 mettre la chaudière CC en ordre dans les délais légaux et d'obtenir une nouvelle attestation à cet égard. L'établissement de cette nouvelle attestation ne fait pas partie de la présente Convention et devra être payée séparément au technicien, aux tarifs de ce dernier.

- 3.3 **Fréquence des entretiens :** L'entretien a lieu chaque année si vous avez une chaudière CC à mazout et tous les deux ans si vous disposez d'une chaudière CC à gaz.

- 3.4 **Moment de l'entretien :** L'entretien n'est réalisé que les jours ouvrables et pendant les heures normales de bureau. La date de l'entretien est fixée avec vous.

Le 1<sup>er</sup> entretien sera réalisé au plus tôt 14 jours après la conclusion de la Convention.

Pour les entretiens suivants, Luminus prendra préalablement contact avec vous pour fixer un nouveau rendez-vous d'entretien.

Sauf en cas d'annulation au plus tard 48h avant le rendez-vous fixé, vous devez être présent(e) aux dates et heures convenues. Si vous êtes absent(e), Luminus fixera un nouveau rendez-vous avec vous, mais se réserve le droit de vous facturer une indemnité forfaitaire de 60€ (hors TVA). Si Luminus a déjà reçu des sommes pour l'entretien concerné, elle a le droit de déduire ce montant des sommes déjà perçues. Si Luminus ne se présente pas à un rendez-vous, vous avez aussi droit à une indemnité forfaitaire de 60€ (hors TVA), sauf en cas de force majeure dans le chef de Luminus ou si Luminus vous a informé(e) d'un retard imprévu 48 heures avant le rendez-vous convenu.

## 3.5. Non-exécution de l'entretien

Dans tous les cas où un entretien ne peut être effectué en raison du non-respect des conditions de l'art. 3.1 ou des obligations de l'art. 7 ou parce que nous ne pouvons pas vous joindre étant donné que vous avez omis de signaler un changement de coordonnées ou que vous êtes absent(e) au rendez-vous prévu conformément à l'article 3.4, Luminus a le droit de vous facturer un montant de 60€ (hors TVA) et de résilier la Convention conformément à l'article 8. Si Luminus ne se présente pas à un rendez-vous, sauf cas de force majeure dans le chef de Luminus, ou si Luminus vous a prévenu d'un retard imprévu 48 heures avant l'heure convenue, vous avez également droit à une indemnité forfaitaire de 60€ (hors TVA).

## 4. Numéro de téléphone gratuit 24/7 pour les réparations urgentes

En cas de problème avec votre chaudière CC, vous pouvez nous appeler gratuitement au numéro 0800/808.08. Nous mettrons à votre disposition un technicien de notre réseau qui viendra effectuer les réparations urgentes nécessaires, aux conditions suivantes :

- 4.1 **Conditions de la réparation urgente :** La réparation urgente ne sera effectuée que pour autant que l'installation en panne soit conforme et placée conformément aux normes techniques et/ou réglementaires en vigueur et qu'elle ne représente pas un danger pour la sécurité du technicien.

- 4.2 **Objet de la réparation urgente :** Vous pouvez faire appel à notre service de réparation d'urgence en cas de problème avec votre chaudière CC. Si vous nous appelez au numéro de téléphone gratuit et joignable 24h/24 et 7j/7, nous vous demanderons de nous décrire la nature du problème. Un technicien spécialisé de notre réseau sera alors assigné. Celui-ci prendra contact avec vous afin de fixer un rendez-vous (uniquement les jours ouvrables et pendant les heures de bureau). Dans la mesure du possible, le technicien réalisera déjà un télédiagnostic, lequel est compris dans le prix prévu par la présente Convention. Le technicien se rendra chez vous au moment convenu afin de procéder à la résolution de la panne, moyennant le paiement du prix préalablement communiqué.

- 4.3 **Date et heure de la réparation :** La date et l'heure de la réparation urgente sont convenues avec vous. Si vous téléphonez avant 10h, le technicien peut encore venir chez vous le jour même (hors week-end et jours fériés), sauf si vous préférez qu'il vienne ultérieurement. Les réparations ne sont effectuées que les jours ouvrables pendant les heures normales de bureau.

- 4.4 **Annulation du rendez-vous pour Réparation urgente :** Si vous souhaitez annuler une réparation urgente ou si vous ne pouvez être présent(e) sur place à temps pour l'intervention prévue, vous devez en informer Luminus ou le technicien (si celui-ci vous a déjà été assigné) le plus vite possible par téléphone. L'annulation n'est effective que lorsque Luminus ou le technicien a reçu et confirmé l'annulation. Si vous ne pouvez être sur place à temps, veuillez à prendre contact dans les délais pour que l'on puisse replanifier l'intervention ou pour que le technicien puisse tenir compte d'un retard éventuel. Sauf annulation au plus tard 4h avant le rendez-vous convenu, vous devez être présent(e) au moment fixé.

- 4.5 Les réparations sont facturées aux barèmes horaires, tarifs et frais de déplacement du technicien concerné, en vigueur à ce moment et préalablement communiqués par le technicien. Les réparations doivent être payées au technicien, au comptant ou via bancontact, avant leur réalisation. Nous vous signalons à cet égard que vous ne disposez pas d'un droit de rétractation pour les réparations urgentes pour lesquelles vous avez demandé l'intervention d'un technicien.

## 5. Conseils en matière d'efficacité énergétique

### 5.1. Conditions :

Pendant la durée de la Convention, vous recevez périodiquement de Luminus des conseils exclusifs sur l'utilisation de vos systèmes de chauffage et sur la façon dont vous pouvez les utiliser en toute sécurité et avec le meilleur rendement énergétique possible. La responsabilité de suivre ou non ces conseils vous incombe entièrement.

Nous ne pouvons vous fournir des conseils par voie électronique (p.e. dans un bulletin d'information ou par courriel) que si vous nous communiquez votre adresse électronique.

### 5.2. Contenu :

Nous vous envoyons tous les 3 mois des conseils concernant notamment :

- L'utilisation en toute sécurité de votre installation de chauffage.
- Des conseils et astuces sur la façon dont vous pouvez réaliser des économies de chauffage.
- Des conseils et astuces sur l'entretien de votre installation de chauffage.

## 6. Tarifs et paiements

### 6.1. Tarifs TVA incluse:

Dans le cadre de la présente Convention, Luminus vous facture la rémunération mensuelle suivante :

Chaudière CC à gaz	TVA 6 %	TVA 21 %	AUTO LIQUIDATION DE LA TVA (assujettis)
	7,95 €/mois	9,08 €/mois	7,50 €/mois

Chaudière CC à mazout	TVA 6 %	TVA 21 %	AUTO LIQUIDATION DE LA TVA (assujettis)

	18,95 €/mois	21,63 €/mois	17,88 €/mois

Ce montant couvre, pendant la durée de la Convention, les services suivants :

- l'entretien périodique de la chaudière tel que défini à l'art. 3.2
- l'accès 24/7 au numéro de service
- la désignation d'un technicien du réseau Luminus en cas de réparations urgentes
- la communication périodique d'informations exclusives sur votre installation de chauffage et l'efficacité énergétique

Les coûts suivants ne sont pas couverts par la rémunération mensuelle et seront facturés séparément :

- les coûts de réparation suite à un devis établi par le technicien conformément à l'art. 3.1, dernier alinéa ;
- les pièces de rechange nécessaires pendant l'entretien périodique ;
- les travaux supplémentaires demandés au technicien qui ne sont pas couverts dans le cadre de l'art. 3.2 ;
- les coûts relatifs à la réparation urgente de notre technicien conformément à l'art. 4. Ces coûts vous sont communiqués au préalable et sont facturés au tarif suivant :
  - les coûts de transport : tarif à définir par le technicien
  - les heures de travail : tarif à définir par le technicien par heure de travail entamée
  - les pièces de rechange au prix catalogue : le technicien vous fait une offre que vous êtes libre d'accepter ou de refuser.

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.

## 6.2. Paiements :

Vous payez l'abonnement par domiciliation mensuelle.

Si vous êtes un client professionnel, vous recevez chaque mois une facture par voie électronique.

Vous êtes tenu(e), avant l'entretien, de régler au technicien l'éventuel montant restant dû (p.e. suite à la suppression de votre moyen de paiement), à savoir la différence entre les montants déjà payés depuis le début de la Convention ou depuis le dernier entretien effectué en vertu de la présente Convention et le montant dû total (nombre de mois du cycle d'entretien x la rémunération mensuelle).

Si vous devez encore payer une somme au technicien avant l'entretien et ne pouvez régler au comptant ni par paiement électronique, le technicien vous demandera de signer un mandat de domiciliation unique. Dans ce cas, nous nous réservons le droit de garder les attestations relatives à l'entretien jusqu'à réception du paiement.

En cas de réparation urgente, la réparation doit être payée au technicien au comptant ou via bancontact après la réalisation de la réparation urgente.

Luminus peut facturer des coûts administratifs raisonnables pour l'envoi de factures supplémentaires, de duplicatas, de courriers à la suite d'un retard de paiement de votre part ou en cas de refus d'un ordre de domiciliation par les institutions financières. Le coût d'une mise en demeure s'élève à 15 €.

En cas de non-paiement ou de refus d'un ordre de domiciliation par les institutions financières, Luminus vous enverra un rappel gratuit. Si vous ne payez pas dans le délai prévu dans le rappel, vous serez tenu(e) au paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal, soit le taux d'intérêt prévu par la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, sur chaque montant impayé jusqu'à la date du paiement complet. Le cas échéant, vous êtes tenu(e) au paiement d'une indemnité forfaitaire de 20 € si la somme à payer est inférieure ou égale à 150 €, à 30 € augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 € et 500 €, ou à 65 € augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 € avec un maximum de 2 000 € si le montant dû est supérieur à 500 €. Le coût des rappels suivant le premier rappel gratuit est de 7,50 € augmenté des frais postaux. En cas de non-paiement, Luminus a également le droit de résilier la Convention. Si vous n'êtes pas un consommateur, vous êtes en outre redevable en cas de non-paiement à l'échéance, de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de 10 % sur tout montant laissé impayé, avec un minimum de 40 € (hors TVA).

Vous avez droit à des intérêts de retard au taux d'intérêt légal si nous devons une somme donnée. Ces intérêts commencent à courir le lendemain du jour où nous aurions dû procéder au paiement. Les frais de vos mises en demeure (15 €) sont également à notre charge.

## 6.3. Indexation

Luminus peut indexer les tarifs. Le cas échéant, l'indexation s'appliquera le 1er janvier de la nouvelle année civile, conformément à la formule suivante :

Nouvelle rémunération = ancienne rémunération x (0,30 + 0,70 Sn/So)  
Où :

Sn = barème salarial (salaire moyen pour les employeurs occupant moins de 10 travailleurs) du secteur de la construction tel que publié par le SPF Economie pour le mois de janvier de l'année civile au cours de laquelle a lieu la révision des prix;

So = barème salarial (salaire moyen pour les employeurs occupant moins de 10

travailleurs) du secteur de la construction tel que publié par le SPF Economie pour le mois de janvier de l'année Y.

Année Y = l'année civile telle que communiquée au moment de la conclusion de la Convention et, en tout état de cause, pas avant l'année civile 2023. Si Luminus procède toutefois ultérieurement, au cours d'une autre année civile, à l'indexation conformément au présent article 6.3, l'«Année Y» fera référence, au moment de l'indexation suivante de Luminus, à cette autre année civile.

Luminus se réserve le droit d'arrondir vers le bas les montants des tarifs après indexation conformément au présent article 6.3.

#### 6.4. Modification de la Convention :

Luminus se réserve le droit (sauf en cas de simple indexation) d'adapter les conditions et tarifs.

Le cas échéant, nous vous communiquerons les conditions modifiées au moins 2 mois avant leur entrée en vigueur de telle manière que vous puissiez résilier la Convention sans frais si vous n'êtes pas d'accord avec les modifications. La communication poura notamment se faire par courrier, sur la facture, par courriel ou par le biais de nos publications. Si vous ne résiliez pas la Convention, vous serez réputé(e) avoir accepté les nouveaux tarifs.

#### 7. Vos obligations

Vous devez :

- 7.1. 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; ce déménagement ou ce remplacement peuvent avoir un impact sur la fréquence des entretiens et sur les tarifs en vigueur pour votre nouvelle chaudière CC ;
- 7.2. 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 ;
- 7.3. 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 ;
- 7.4. Pour les réparations urgentes : signer le mandat d'intervention établi avant l'intervention ;
- 7.5. donner suite à nos invitations à fixer un rendez-vous pour l'entretien de votre chaudière CC ;
- 7.6. 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 et/ou aux réparations ;
- 7.7. payer toute somme due dans les délais.

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

#### 8. Durée et fin de la Convention

La Convention est conclue pour une durée indéterminée prenant cours à la date de sa conclusion. Si vous êtes un consommateur, vous avez le droit de vous rétracter de la

Convention pendant un délai de 14 jours calendrier prenant cours le lendemain de la conclusion de la convention.

La présente Convention peut être résiliée par vous ou par nous moyennant un préavis écrit de 1 mois. Si, en fonction de la fréquence des entretiens de votre chaudière CC, un entretien est prévu pendant le délai de préavis, il sera encore effectué.

Si la Convention prend fin en raison de vos actions ou omissions, Luminus se réserve le droit de vous facturer la somme de 60 € (TVA comprise) pour couvrir ses frais administratifs.

#### 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](http://www.luminus.be) à la rubrique "Disclaimer et vie privée" (la **Politique vie privée**).
- 9.2. Pour plus d'informations sur nos délais de conservation des données, le profilage 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) au moyen de notre formulaire de contact disponible sur le site web, 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'introduire votre demande au moyen de notre formulaire de contact disponible sur le site web, 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 ou de la Réparation urgente.

Luminus n'est en aucun cas responsable si l'entretien ou la Réparation urgente ne peuvent être exécutés 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 par votre chaudière CC des conditions définies à l'article 3.1.

Si, une fois que l'entretien a été effectué et que votre chaudière CC a été déclarée entièrement conforme, une panne causée par l'entretien effectué se produit, il sera remédié à cette panne gratuitement à condition que ladite panne nous ait été signalée dans les 30 jours qui suivent l'entretien et seulement si le technicien détermine que le problème est dû à l'exécution de l'entretien. Dans tous les autres cas, la réparation sera facturée conformément à l'article 4.5.

Si des pièces de rechange ou d'autres biens vous ont été livrés, ils sont garantis conformément à la garantie légale de conformité.

Luminus ne peut être tenue responsable des conséquences éventuelles des conseils

prodigués en matière d'efficacité énergétique.

Toute réclamation en vertu de la présente Convention sera adressée exclusivement contre Luminus. Vous renoncez à toute réclamation en responsabilité extracontractuelle contre Luminus et ses sociétés liées et associées, ainsi que contre leurs administrateurs, dirigeants et personnel respectifs (soit par le biais d'un contrat de travail, soit en tant qu'indépendant) qui sont impliqués dans l'exécution de la présente Convention, quelle que soit la cause spécifique du dommage.

#### 11. Satisfaction du client

En cas de plaintes relatives à la mise en œuvre de la présente Convention, vous pouvez contacter notre service client via le formulaire de contact à l'adresse [www.luminus.be/fr/particuliers/je-veux/deposer-une-plainte/](http://www.luminus.be/fr/particuliers/je-veux/deposer-une-plainte/)

#### 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 des réparations à votre chaudière CC ou à votre installation intérieure fixe de chauffage ou, en cas de Réparations urgentes, à votre chaudière CC, vos installations sanitaires ou vos panneaux solaires.

#### 13. Divisibilité

Si une clause de la présente Convention est déclarée nulle ou inapplicable, en tout ou en partie, en vertu d'une disposition du droit applicable, seule la clause concernée ou la partie concernée de celle-ci sera réputée ne plus faire partie de la Convention. La validité et l'applicabilité des autres clauses de la Convention seront maintenues. Le cas échéant, Luminus remplacera de bonne foi la clause concernée par une nouvelle clause valable qui se rapprochera le plus possible de l'intention initiale des Parties et qui aura un impact économique égal ou aussi similaire que possible.

#### 14. 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.

#### 15. 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.