

Algemene Voorwaarden “Luminus Dringende Herstelling”

1 Algemeen <p>Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op, en maken deel uit van, de overeenkomst “Luminus Dringende Herstelling” (hierna: de “Overeenkomst”) tussen u en Luminus nv, met maatschappelijke zetel te Koning Albert II laan 7, 1210 Brussel – RPR Brussel – BE0471.811.661 (hierna: “Luminus”, “ons”, “onze” of “wij”).</p> <p>Bij vragen of opmerkingen over deze Overeenkomst kan u ons bereiken op 0800 80808 of homesolutions@luminus.be</p>	4 Tarieven en betalingen <p>4.1 Tarieven incl. BTW:</p> <p>De interventie van onze technicus wordt u aan het volgende tarief aangerekend:</p> <ul style="list-style-type: none">• Transportkosten: €50 (zonder BTW)• Werkuren: €45 per uur (zonder BTW) per gestart werkuur• Wisselstukken aan catalogusprijs. De technicus maakt u een offerte die u vrijblijvend kan accepteren of weigeren. <p>BTW bedraagt 6% indien u eigenaar, vruchtgebruiker of huurder bent van het gebouw waar de CV ketel staat, en dat gebouw reeds meer dan 10 jaar in gebruik genomen is en hoofdzakelijk gebruikt wordt als privéwoning. In alle andere gevallen bedraagt de BTW 21%. Het regime btw-verlegd is van toepassing indien u een btw-belastingplichtige bent die gehouden is tot het indienen van periodieke btw-aangiften of indien u een niet in België gevestigde btw-belastingplichtige bent die een individueel aansprakelijk vertegenwoordiger heeft laten erkennen.</p> <p>4.2 Betalingen: De interventie dient contact of met bankcontact te worden betaald aan de technicus zelf na de uitvoering van de dringende herstelling.</p> <p>4.3 Aanpassing tarieven: Luminus behoudt zich het recht voor om (anders dan een loutere indexering) de tarieven aan te passen in functie van wijzigingen in wettelijke verplichtingen of andere elementen die een substantieel effect hebben op de tarieven (frequentie, inhoud van het onderhoud, ..).</p> <p>Wij zullen u desgevallend de gewijzigde voorwaarden minstens 3 maanden voor de inwerkingtreding meedelen zodat u de Overeenkomst kosteloos kan opzeggen indien u niet akkoord gaat met de wijzigingen. Als mededeling geldt onder meer de melding per brief, op de factuur, per e-mail, in onze publicaties. Indien u de Overeenkomst niet opzegt, wordt u geacht te hebben ingestemd met de nieuwe tarieven.</p>	7 Bescherming persoonlijke levenssfeer <p>7.1 Als verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens, verwerken wij uw persoonsgegevens steeds in overeenstemming met de toepasselijke privacyregulering. Wij verwerken uw persoonsgegevens voor doeleinden en rechtsgronden beschreven in ons privacy-beleid zoals vermeld op onze website www.luminus.be onder de rubriek “Disclaimer en Privacy Policy” (het Privacybeleid).</p> <p>7.2 Voor meer informatie omtrent onze datarentetijm, profilering, geautomatiseerde besluitvorming en gegevensoverdracht van uw persoonsgegevens aan onze filialen en derden verwijzen wij u naar ons Privacybeleid.</p> <p>7.3 U heeft het recht zich te verzetten tegen bepaalde verwerkingen vermeld in ons Privacybeleid (zoals bijvoorbeeld het verschaffen van informatie aan u voor promotiedoeleinden) door een e-mail te sturen naar onze commerciële dienst (homesolutions@luminus.be) waarin u aangeeft tegen welke verwerking u zich wenst te verzetten.</p> <p>7.4 U heeft een recht van inzage, mededeling, verbetering, wissing (vergetelheid) en gegevensoverdraagbaarheid alsook het recht beperking van de verwerking te verkrijgen in bepaalde gevallen beschreven in ons Privacybeleid. Daartoe volstaat het onze commerciële dienst aan te schrijven per email naar homesolutions@luminus.be), vergezeld van een kopie van uw identiteitskaart.</p>
2 Voorwerp Overeenkomst <p>De Overeenkomst is een interventie voor dringende herstelling in het kader waarvan Luminus u de volgende diensten levert met betrekking tot uw centrale verwarmingsketel op gas of op stookolie (“CV ketel”) en aanhorigheden, uw sanitair of uw zonnepanelen:</p>	5 Uw verplichtingen <p>U dient:</p> <p>aanwezig te zijn op de gemaakte afspraak en onze technicus daarbij toegang te verschaffen tot de ruimte waarin de dringende herstelling nodig is om de herstellingen te kunnen uitvoeren;</p> <p>het interventiemandaat te ondertekenen dat door de technicus wordt opgesteld na interventie; enig verschuldigd bedrag tijdig te betalen.</p> <p>De niet-naleving door u van deze verplichtingen kan tot gevolg hebben dat een herstel niet of niet tijdig kan worden uitgevoerd. U erkent en aanvaardt dat Luminus in dat geval niet aansprakelijk is voor de eventuele gevolgen daarvan.</p>	8 Aansprakelijkheid Luminus – wettelijke waarborg m.b.t. vervangingsonderdelen <p>Luminus is slechts aansprakelijk in geval van niet-uitvoering van de voornaamste verbintenissen van deze Overeenkomst (behoudens overmacht) of in geval van grove of opzettelijke fout. Behoudens in geval van overlijden of lichamelijk letsel is Luminus in geval van aansprakelijkheid enkel gehouden tot de gratis vervanging van de geleverde dringende herstelling.</p> <p>Luminus is in geen geval aansprakelijk indien de dringende herstelling niet kan worden uitgevoerd omdat u afwezig bent bij een geplande afspraak.</p> <p>Indien u vervangingsonderdelen of andere goederen werden geleverd, zijn deze gewaarborgd volgens de wettelijke waarborg van conformiteit.</p>
2.1 de terbeschikkingstelling van een kosteloos telefoonnummer waarop u 24u/24 en 7 dagen/7 terecht kan om een technicus te bestellen voor herstellingen aan uw CV ketel en aanhorende vaste binneninstallatie, aan uw sanitair of aan uw zonnepanelen.	6 Niet-uitvoering herstelling <p>In alle gevallen waarin een dringende herstelling niet kan worden uitgevoerd conform artikel 3 of omdat wij u niet kunnen bereiken omdat u heeft nagelaten een wijziging van contactgegevens te melden, of omdat u afwezig bent op geplande afspraak overeenkomstig artikel 3.4, heeft Luminus het recht om een bedrag van €95 (zonder BTW) aan te rekenen.</p>	9 Klantentevredenheid <p>In geval van klachten met betrekking tot de uitvoering van deze Overeenkomst, kan u zich richten tot het departement Kwaliteit van Luminus: PB 48000, 1000 Brussel 1.</p>
2.2 de aanwijzing van een technicus die de nodige herstellingen zal komen uitvoeren tegen betaling.	10 Overmacht <p>Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld door u indien wij onze verplichtingen onder deze Overeenkomst niet of slechts laatijdig kunnen nakomen wegens overmacht.</p> <p>Onder overmacht dient te worden verstaan: elke gebeurtenis onafhankelijk van onze wil waarover wij redelijkerwijze geen controle hebben, waaronder, maar niet beperkt tot, natuurrampen of klimatologische omstandigheden waardoor een groot aantal klanten behoefte heeft aan herstellingen, en Luminus mogelijk niet of slechts met vertraging een technicus kan sturen voor herstellingen aan uw CV ketel en aanhorende vaste binneninstallatie voor verwarming, aan uw sanitair of aan uw zonnepanelen.</p>	11 Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken <p>De Overeenkomst tussen u en Luminus (inclusief deze Algemene Voorwaarden) 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 een natuurlijk persoonsbent.</p>
3 Dringende herstelling <p>In geval van probleem met uw CV ketel, sanitair of zonnepanelen kunt u beroep doen op een van onze technici om de nodige herstellingen te laten uitvoeren onder de hierna vermelde voorwaarden:</p>		
3.1 Voorwaarden dringende herstelling: De dringende herstelling wordt enkel uitgevoerd voor zover de defecte installatie (verwarming, sanitair of zonnepanelen) voldoet aan en geplaatst werd conform de toepasselijke technische en/of reglementaire normen, en geen gevaar vormt voor de veiligheid van de technicus. <p>Een dringende herstelling betekent dat (i) dringende een interventie door een technicus vereist is (bv. indien er zich plots een panne voordoet) terwijl (ii) het om herstelbare problemen gaat en dus geen betrekking heeft op grote herstel- of onderhoudswerken (bv. volledige vervanging van een CV ketel).</p>	5.1 Wanneer u ons belt op onze gratis en 24u/24, 7d/7 bereikbaar telefoonnummer zullen we u vragen om de aard van uw probleem te beschrijven (verwarming, loodgieterij of zonnepanelen). Een geschikt technicus wordt u dan toegewezen. Hij neemt contact met u op om de exacte datum en tijdstip van de afspraak te bepalen (alleen op werkdagen en binnen kantooruren). De technicus komt dan bij u op de afgesproken datum en tijdstip om het defect, tegen betaling, te laten herstellen.	
3.2 Inhoud dringende herstelling: Als Luminus klant kunt u eenmalig keer beroep doen op onze dringende herstellingsdienst voor een probleem met uw CV ketel, sanitair of zonnepanelen. <p>Wanneer u ons belt op onze gratis en 24u/24, 7d/7 bereikbaar telefoonnummer zullen we u vragen om de aard van uw probleem te beschrijven (verwarming, loodgieterij of zonnepanelen). Een geschikt technicus wordt u dan toegewezen. Hij neemt contact met u op om de exacte datum en tijdstip van de afspraak te bepalen (alleen op werkdagen en binnen kantooruren). De technicus komt dan bij u op de afgesproken datum en tijdstip om het defect, tegen betaling, te laten herstellen.</p>	5.2 het interventiemandaat te ondertekenen dat door de technicus wordt opgesteld na interventie;	
3.3 Tijdstip uitvoering herstelling: Indien u vóór 10u belt, kan Luminus er voor zorgen dat een technicus die dag nog bij u langs komt (behalve tijdens het weekend en op feestdagen), tenzij u een later tijdstip verkiest. De herstelling wordt enkel uitgevoerd op werkdagen tijdens de normale kantooruren. De dringende herstelling wordt insamenspraak met u ingepland.	5.3 De niet-naleving door u van deze verplichtingen kan tot gevolg hebben dat een herstel niet of niet tijdig kan worden uitgevoerd. U erkent en aanvaardt dat Luminus in dat geval niet aansprakelijk is voor de eventuele gevolgen daarvan.	
3.4 Annulatie van interventies <p>Om een annulatie uit te voeren, of indien u niet tijdig ter plaatste kan zijn voor de ingeplande interventie, moet u ons of de technicus (indien die reeds werd toegewezen) zo spoedig mogelijk telefonisch op de hoogte brengen. De annulatie is pas effectief als de technicus de annulatie ontvangen heeft en deze ook bevestigd heeft. Wanneer u niet tijdig ter plaatste kan zijn, kan een tijdig contact ervoor zorgen dat de uitvoering van de interventie kan worden verplaatst of dat de technicus rekening kan houden met een eventuele vertraging. Behoudens annulatie uiterlijk 4u voor het afgesproken tijdstip wordt u verwacht aanwezig te zijn op het afgesproken tijdstip. Indien u afwezig bent houdt Luminus zich het recht voor om een forfaitaire schadevergoeding van €95 (zonder BTW) aan te rekenen.</p>		

Contactadres:

Luminus • PB 48000 • 1000 Brussel 1 – Tel. 078/150210 – info@luminus.be – Luminus nv • Koning Albert II laan • 1210 Brussel • BTW-BE-0471.811.661 • RPR Brussel •

Luminus is een merkenhandelsnaam van Luminus nv

