

CONDITIONS CONTRACTUELLES - CONTRAT FLIX



1. Définitions

Consommateur : toute personne physique qui achète de l'électricité et/ou du gaz naturel exclusivement à des fins non professionnelles.

Contrat de fourniture d'énergie : le contrat entre Essent et vous pour la fourniture d'« Électricité Fixe Vert 3 ans » **et** « Gaz naturel fixe 3 ans » (si vous avez opté pour flixsafe ou flixheat) ou le contrat entre Essent et vous pour la fourniture d'« Électricité Fixe Vert 3 ans » **et/ou** « Gaz naturel Fixe 3 ans » (si vous avez opté pour flixmood).

Essent : Essent Belgium SA, dont le siège social est établi à 2550 Kontich, Veldkant 7, BCE 0476.243.769 (ci-après dénommée « Essent » ou « nous »).

fifthplay : fifthplay sa, à savoir l'importateur d'appareils flix (à l'exception du thermostat flix) dans l'Union européenne, dont le siège social est établi Industriepark-West 40, 9100 Sint-Niklaas, BCE 0442.833.209.

abonnement flix : l'abonnement mensuel qui vous donne accès à l'ensemble des services flix aux conditions telles que stipulées dans le présent contrat flix.

services flix : l'ensemble des services et fonctionnalités qui vous permettent de gérer, régler et suivre les appareils flix à distance, y compris les mises à jour, les mises à niveau et les ajouts de nouvelles fonctionnalités. Vous trouverez un aperçu des fonctionnalités sur www.flixbyessent.be.

pack flix : flixmood, flixsafe ou flixheat.

flixmood : pack composé d'un Flix Home Gateway, 2 ampoules intelligentes et 1 prise intelligente.

flixsafe : pack composé d'un Flix Home Gateway, 2 capteurs de porte et fenêtre, 1 détecteur de mouvement et 2 prises intelligentes.

flixheat : pack composé d'un Flix Home Gateway, 1 thermostat Flix et 1 prise intelligente.

solution flix : solution élaborée par Essent qui se compose d'un site web/une application qui vous permet d'utiliser les services Flix. Pour en savoir plus sur la solution flix et les systèmes d'exploitation minimums et compatibles, rendez-vous sur flixbyessent.be.

flix Home Gateway : appareil qui vous permet de synchroniser et commander un ou plusieurs appareils Flix. Grâce à ce dispositif, vous pouvez suivre les différents appareils Flix via la solution flix.

thermostat flix : thermostat intelligent de tado qui fait partie de flixheat.

appareil(s) flix : appareils qui font partie d'un pack flix. Pour en savoir plus sur les fonctions et caractéristiques de ces appareils, consultez le site web www.flixbyessent.be.

contrat flix : la totalité du contrat entre Essent et vous concernant l'achat de flixmood, flixsafe ou flixheat et l'utilisation de la solution flix et des services flix.

Conditions d'utilisation : les conditions telles que mentionnées à l'annexe 2 au présent contrat flix et qui stipulent à quelles conditions vous pouvez utiliser la solution flix.

tado : tado° GmbH, à savoir le fabricant du thermostat flix, dont le siège social est établi Lindwurmstraße 76, 80337 Munchen, Allemagne et qui est enregistré sous le numéro de registre de commerce HRB 194769.

Vous : le Consommateur.

2. Objet du contrat flix

2.1. Le contrat flix est conclu en combinaison avec un Contrat de fourniture d'énergie.

2.2. Si vous choisissez la fourniture d'« Électricité Fixe Vert 3 ans » ou « Gaz naturel Fixe 3 ans », vous pouvez combiner cette fourniture à l'achat de flixmood à 1 EUR et à l'utilisation des services flix comme stipulé ci-dessous.

2.3. Si vous choisissez la fourniture d'« Électricité Fixe Vert 3 ans » et « Gaz naturel Fixe 3 ans », vous pouvez combiner cette fourniture à l'achat de flixmood, flixsafe ou flixsafe à 1 EUR et à l'utilisation des services flix comme stipulé ci-dessous.

3. Droit de rétractation

3.1. En tant que consommateur, vous avez le droit de renoncer au contrat flix, sans être redevable d'une amende et sans devoir vous justifier, et ce dans un délai de 14 jours calendrier suivant le jour de réception de votre pack flix.

3.2. Pour en savoir plus sur la rétractation de votre Contrat de fourniture d'énergie, consultez les instructions de rétractation telles qu'elles figurent à l'annexe des conditions générales de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel. La rétractation du contrat de fourniture d'énergie entraînera automatiquement la rétractation du contrat flix.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation en envoyant un courrier ordinaire, mentionnant vos informations d'identification à l'adresse essent.be, Veldkant 7, 2550 Kontich. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le formulaire que vous trouverez en annexe 3 au présent contrat flix.

3.3. Vous assumez toutefois les coûts directs liés au retour de votre pack flix par courrier ordinaire. Vous devez renvoyer votre pack flix dans un délai de 14 jours calendrier suivant la notification de la rétractation, y compris toutes les pièces et tous les accessoires fournis dans l'emballage d'origine, à l'adresse Centrum-Zuid 2067, 3530 Houthalen-Helchteren.

3.4. Si vous révoquez votre contrat flix, nous vous rembourserons tous les paiements que vous avez effectués jusqu'à ce jour, immédiatement et dans tous les cas au plus tard 14 jours après avoir été informés de votre décision de rétractation concernant votre contrat flix. Si vous devez nous renvoyer nos biens, nous sommes en droit d'attendre que tous les biens nous soient renvoyés ou que vous ayez démontré que vous avez renvoyé les biens. Pour le remboursement, nous utiliserons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf accord contraire explicite de votre part. Dans tous les cas, aucun coût ne vous sera facturé pour ce remboursement.

3.5. Si le pack flix qui nous est renvoyé est abîmé ou incomplet et s'il apparaît que les dommages ne résultent pas d'une utilisation normale, nous sommes autorisés à vous envoyer une facture du montant de la moins-value de votre pack flix ou à déduire du remboursement les appareils flix manquants et/ou ce montant.

3.6. Si vous ne nous renvoyez pas votre pack flix dans le délai mentionné à l'article 3.3 du présent contrat flix, nous nous réservons le droit de vous facturer la valeur de ce pack flix, après déduction de la somme que nous devons éventuellement vous rembourser. La valeur facturable du pack flix est alors égale à la valeur à neuf de l'appareil, telle qu'elle apparaît dans le tableau des valeurs résiduelles joint à l'Annexe 1 du présent contrat flix.

3.7. Si vous exercez votre droit de rétractation uniquement pour le contrat flix, votre Contrat de fourniture d'énergie continue d'exister.

4. Fourniture et installation du pack flix

4.1. Nous mettrons tout en œuvre pour livrer votre pack flix dans un délai de 90 jours après la conclusion du contrat flix.

4.2. Si vous êtes absent lors de la première tentative de livraison, Bpost laissera un avis de passage et effectuera une seconde tentative. Si cette deuxième tentative s'avère également infructueuse, votre colis sera livré à un point d'enlèvement proche de chez vous. Bpost vous laissera un avis vous informant que vous pouvez enlever votre pack flix dans les 14 jours qui suivent.

4.3. Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables de la livraison tardive si vous n'êtes pas allé chercher votre pack flix au point d'enlèvement qui vous a été communiqué.

4.4. L'installation du pack flix combinée à la solution flix n'est pas incluse dans le présent contrat flix, à l'exception de l'installation du thermostat flix (si vous optez pour flixheat) conformément aux dispositions de l'article 4.6 et suivi.

4.5. Avant d'acheter flixheat, vous devez vérifier si (i) le thermostat flix est compatible avec votre système de chauffage et si (ii) l'installation du thermostat flix requiert des appareils supplémentaires (p. ex. kit d'extension thermostat flix et/ou prises supplémentaires). Vous devez vous charger personnellement des appareils supplémentaires requis pour l'installation du thermostat flix. Pour en savoir plus sur la compatibilité et les appareils supplémentaires éventuellement requis, rendez-vous sur www.flixbyessent.be.

4.6. Pour l'installation du thermostat flix qui fait partie de flixheat, vous pouvez choisir :

- (i) de vous charger vous-même de l'installation ; ou
- (ii) de faire appel à un installateur de votre choix à votre frais ; ou
- (iii) de faire appel à un installateur désigné par Essent, dans le cadre de votre droit à l'installation gratuite du thermostat flix (selon les conditions telles que stipulées ci-après).

Si vous choisissez de faire installer le thermostat flix par un installateur que nous désignons (option (iii)), vous devez conclure un contrat avec cet installateur et vous ne devez rien lui payer, moyennant le respect de la condition suivante :

- (i) L'adresse d'installation se situe en Belgique.
- (ii) Vous devez prendre rendez-vous par téléphone avec l'installateur désigné en vue de l'installation gratuite, et ce dans les 60 jours qui suivent la livraison de votre thermostat flix. Vous pouvez prendre rendez-vous en téléphonant au 03 270 68 63 (tarif zonal, du lundi au vendredi, de 9h à 17h, sauf jours fériés).
- (iii) Vous devez être présent à votre domicile au moment du rendez-vous pour que l'installateur puisse procéder à l'installation du thermostat flix.
- (iv) Au moment du rendez-vous, vous devez disposer de tous les appareils nécessaires à l'installation du thermostat flix et votre système de chauffage doit être compatible avec ce thermostat.
- (v) Si vous avez fixé un rendez-vous avec l'installateur, mais que vous souhaitez reporter ou annuler ce rendez-vous, vous conservez votre droit à une installation gratuite si vous communiquez le changement ou l'annulation au moins 12 heures avant le rendez-vous initial en téléphonant au 03 270 68 63 (tarif zonal, du lundi au vendredi, de 9h à 17h, sauf jours fériés).
- (vi) Si l'installateur se présente en vain au moment du rendez-vous pris (p.ex. parce que vous n'êtes pas chez vous, que votre système de chauffage n'est pas compatible ou que vous ne disposez pas des appareils nécessaires) ou si vous avez changé ou annulé le rendez-vous moins de 12 heures à l'avance, vous perdez votre droit à une installation gratuite. Dans ce cas, vous devez soit effectuer vous-même l'installation, soit faire appel à un installateur de votre choix à vos propres frais. Si l'installateur ne se présente pas au rendez-vous, vous avez le droit de prendre un nouveau rendez-vous pour une installation gratuite.

Le cas échéant, le droit à une installation gratuite englobe également l'installation du kit d'extension du thermostat flix.

4.7. Si vous déménagez, vous devez vous charger personnellement de toute désinstallation et réinstallation des appareils flix.

5. Durée, résiliation et modifications

5.1. L'abonnement flix a une durée indéterminée et commence dès l'instant où vous vous enregistrez via la solution flix.

5.2. Chaque partie a le droit de résilier à tout instant l'abonnement flix moyennant l'observation d'un délai de préavis d'au moins 1 mois. Essent peut toutefois mettre fin à votre abonnement flix au plus tôt à la fin de la période de fourniture initiale du Contrat de fourniture d'énergie (36 mois).

5.3. Vous devez nous en informer en nous envoyant un courrier à essent.be, Veldkant 7, 2550 Kontich. En cas de cessation de l'abonnement flix, vous n'aurez plus accès aux services flix. Si vous avez opté pour flixheat, vous pouvez toutefois continuer à utiliser le thermostat flix comme thermostat local.

5.4. Nous pouvons modifier les présentes conditions contractuelles à tout instant, à condition de vous communiquer les modifications au moins 2 mois avant leur entrée en vigueur. Ces modifications peuvent être communiquées par courrier, e-mail, SMS, sur la facture ou via un autre support durable. Si ces modifications sont à votre désavantage et que vous ne les acceptez pas, vous avez le droit de nous signifier votre refus dans le mois qui suit leur notification. Si votre refus nous est parvenu dans les temps, votre contrat flix prendra fin dès l'entrée en vigueur des modifications.

6. Prix, facturation et paiement

6.1. Le prix pour l'achat et la fourniture d'un pack flix s'élève à 1 EUR, taxe Recupel et TVA incluses, et ce à condition que vous soyez approvisionné pour toute la durée du Contrat de fourniture d'énergie aux tarifs « Électricité Fixe Vert 3 ans » et « Gaz naturel fixe 3 ans » (si vous avez opté pour flixsafe ou flixheat) ou « Électricité Fixe Vert 3 ans » et/ou « Gaz naturel Fixe 3 ans » (si vous avez opté pour flixmood). Le contrat flix n'est pas cumulable avec d'autres promotions, avantages et/ou réductions.

6.2. Vous pouvez toutefois résilier à tout moment votre Contrat de fourniture d'énergie en tout ou en partie moyennant le respect d'un préavis d'un mois. En cas de cessation totale ou partielle du contrat de fourniture d'énergie avant la fin de la période de fourniture initiale de trente-six (36) mois, vous êtes tenu de payer une indemnité égale à la valeur résiduelle de votre pack flix au moment de la fin de votre approvisionnement comme stipulé dans le tableau des valeurs résiduelles que vous trouverez à l'annexe 1 aux présentes conditions contractuelles. Dans le contexte du présent article, tout changement de produit sera également considéré comme une cessation du contrat de fourniture d'énergie. En cas de cessation (prématurée) de votre contrat de fourniture d'énergie, votre abonnement flix se poursuit, sauf si vous y mettez un terme également.

6.3. L'abonnement flix est gratuit pendant la période de fourniture d'énergie initiale de 36 mois. Au terme de cette période de 36 mois, vous devrez payer à Essent un coût mensuel pour l'abonnement flix de 2,49 EUR TVA comprise, si vous avez encore un contrat de fourniture d'énergie en cours auprès d'Essent, et de 4,99 EUR TVA comprise si ce n'est pas le cas. Ce coût mensuel sera facturé tous les trois mois.

6.4. Les coûts de la consommation de données ne sont pas inclus dans le prix.

6.5. Vous disposez d'un délai de paiement de 15 jours après la date de facturation. Les indemnités dues dans le cadre de ce contrat flix seront payées par virement ou domiciliation en fonction du choix que vous avez fait dans le cadre du contrat de fourniture d'énergie.

6.6. Les frais de rappel et de mise en demeure sont à votre charge. Le coût d'une lettre de rappel s'élève à 8 EUR et celui d'une mise en demeure par courrier recommandé à 20 EUR. En cas de défaut de paiement à l'échéance ou de paiement partiel d'une facture due, vous êtes redevable, de plein droit et sans mise en demeure, d'un intérêt de retard égal à l'intérêt légal, à compter de l'échéance, sur tout montant impayé, jusqu'à la date du paiement intégral. Si, à l'expiration de l'échéance mentionnée dans la mise en demeure recommandée, vous ne vous êtes toujours pas acquitté du montant dû pour votre abonnement flix, nous nous réservons le droit de suspendre et/ou mettre fin à cet abonnement.

6.7. Si vous avez droit à un remboursement à la suite d'une erreur de facturation de notre part, vous avez également droit au paiement d'intérêts au taux légal. Dans ce cas, le coût de vos lettres de rappel (8 EUR par lettre) et de votre mise en demeure (20 EUR par lettre recommandée) est à notre charge.

7. Propriété, risque et garantie

7.1. Dès la livraison du pack flix, vous assumez le risque de vol, dommage ou perte et ne pouvez faire valoir aucun droit en la matière à notre égard.

7.2. Comme vous achetez le pack flix pour la somme symbolique de 1 EUR et que l'acquisition est liée à la souscription à un contrat de fourniture d'énergie à durée déterminée (36 mois), la propriété du pack ne vous sera transférée qu'au terme des 36 mois ou, si le contrat de fourniture d'énergie prend fin plus tôt, lorsque que vous aurez payé la valeur résiduelle.

7.3. Une garantie légale de 2 ans s'applique dès la livraison du pack flix. Une garantie commerciale supplémentaire identique court à partir de la fin de la garantie légale de 2 ans, jusqu'à l'expiration d'une période de 36 mois après la conclusion du contrat flix. Cette garantie couvre uniquement un défaut de conformité qui existe déjà lors de la livraison des appareils flix qui font partie du pack flix. Sont dès lors notamment exclus :

- tout dommage, direct ou indirect, causé après la livraison à l'appareil flix (p. ex. par des chocs, une chute, le feu, l'eau, la foudre, des perturbations sur le réseau électrique, une installation erronée...);
- le remplacement des piles;
- les défauts causés intentionnellement, par négligence ou un traitement inadéquat, un mauvais entretien ou une utilisation anormale ou une utilisation de l'appareil flix contraire aux prescriptions du fabricant;
- les dommages découlant d'une utilisation commerciale, professionnelle ou collective de l'appareil.

7.4. Pour pouvoir bénéficier de cette garantie, vous devez signaler tout défaut de conformité à Essent dans les 2 mois qui suivent la constatation du défaut. Pour ce faire, vous pouvez envoyer une lettre à essent.be, Veldkant 7, 2550 Kontich ou nous appeler au numéro suivant : 03 270 68 63 (tarif zonal, du lundi au vendredi, de 9h à 17h, sauf jours fériés).

8. Utilisation des services flix

8.1. Pour pouvoir utiliser la solution flix, vous devez disposer de l'équipement informatique et des moyens de communication électroniques nécessaires pour avoir accès à Internet. En téléchargeant, installant et consultant la solution flix après

enregistrement ou en l'utilisant de quelque manière que ce soit, vous acceptez sans condition les Conditions d'utilisation jointes à l'annexe 2. Vous ne pouvez pas utiliser la solution flix si vous n'êtes pas d'accord avec ces Conditions d'utilisation.

8.2. Essent peut adapter les conditions d'utilisation si la solution flix est adaptée aux nouveaux développements ou nouvelles fonctionnalités ou dans le cadre de modifications réglementaires. Vous serez informé de telles modifications et vous serez censé avoir accepté ces modifications si vous continuez à utiliser la solution flix après la notification.

8.3. Le thermostat flix peut être commandé et géré à distance à l'aide de la solution flix ainsi que d'une application propre à la marque tado. Si vous choisissez de commander et gérer le thermostat flix via l'application tado, vous devez la télécharger et en accepter les conditions d'utilisation. Dans tous les cas, vous devez au moins respecter les Conditions d'utilisation lors de l'utilisation de l'application tado.

8.4. Essent se réserve le droit de suspendre tout ou partie de l'accès à la solution flix pour des raisons techniques, de sécurité, dans le cadre de travaux de maintenance ou lorsque votre utilisation de la solution flix est contraire aux Conditions d'utilisation. Les données qui sont recueillies ou affichées via la solution flix ont exclusivement une valeur indicative. Aucun droit ne peut être octroyé concernant l'exactitude ou l'exhaustivité de ces données. Vous pouvez décider à tout instant de ne plus utiliser la solution flix et de supprimer le logiciel/l'application de vos appareils.

9. Utilisation des données à caractère personnel et protection de la vie privée

9.1. Nous sommes responsables du traitement de vos données personnelles. Les données à caractère personnel que nous traitons concernent entre autres votre nom, votre adresse, la température souhaitée, la température mesurée, etc.

9.2. Nous collecterons les données personnelles que vous nous communiquez dans le cadre de la conclusion du contrat flix et via votre utilisation de la solution flix et des appareils flix dans le but principal de veiller à la bonne exécution du contrat flix (entre autres aux fins de l'amélioration des services flix, de la protection et la gestion de la solution flix, du traitement des questions et des plaintes, de la facturation, etc.).

9.3. En outre, nous pouvons traiter vos données personnelles afin de vous informer à propos de nos produits et services, dans le cadre d'études de marché et d'enquêtes de satisfaction et pour établir un profil client. Nous pouvons agréementer vos données d'autres données afin de vous offrir un service de meilleure qualité et plus personnalisé.

9.4. Pour le traitement de vos données à caractère personnel, nous faisons également appel à des sociétés qui nous sont liées par contrat ainsi qu'à des entreprises qui nous sont liées en vertu de l'article 11 du Code des sociétés. Il a été convenu avec les entreprises qui nous sont liées par contrat qu'elles ne peuvent traiter vos données qu'aux fins de l'exécution dudit contrat et conformément à nos instructions. L'accès à ces données est limité aux données nécessaires à l'exécution des tâches par ces entreprises.

9.5. Vous avez toujours la possibilité de demander de consulter vos données à caractère personnel ou de les corriger. Vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles aux fins mentionnées à l'article 9.3. Pour ce faire, vous pouvez adresser une demande datée et signée, accompagnée d'une copie de votre carte d'identité, à essent.be, Veldkant 7, 2550 Kontich ou compléter le formulaire de contact sur notre page de contact. Pour en savoir plus sur notre politique en matière de protection de la vie privée, consultez le site <https://service.essent.be/fr/vie-privee>.

10. Responsabilité

10.1. Vous et nous sommes mutuellement responsables uniquement en cas de dommages matériels qui résultent directement (i) de la non-exécution des principaux engagements du présent contrat flix, (ii) d'une fraude ou d'une faute grave ou intentionnelle, ou (iii) d'un acte erroné ou d'une négligence qui a entraîné la mort ou des lésions corporelles.

10.2. Nous ne sommes en aucun cas responsables des retards ou manquements qui résultent d'actes de tiers ou d'événements indépendants de notre volonté sur lesquels nous n'avons raisonnablement aucun contrôle (force majeure).

10.3. En outre, nous ne sommes en aucun cas responsables (i) de problèmes informatiques ou techniques sur votre équipement, (ii) de la perte de données faisant suite à des restrictions techniques de l'équipement informatique ou des moyens de communication électronique que vous avez choisis, (iii) des limites techniques de la technologie, (iv) de dommages causés à des tiers, manque à gagner, perte d'économies attendues, perte de temps, perte de revenus ou dommages immatériels, sauf si des normes juridiques applicables le prévoient impérativement.

10.4. Si notre responsabilité contractuelle ou extracontractuelle est engagée, celle-ci se limite à 50 000 EUR par sinistre (sauf en cas de lésion corporelle ou de décès).

10.5. Le régime de responsabilité stipulé aux alinéas précédents du présent article s'applique entre autres à l'égard des personnes dont nous sommes responsables.

11. Helpdesk, plaintes et litiges

Vous avez une question ou une réclamation ?

N'hésitez pas à contacter notre service clientèle, qui se fera un plaisir de vous aider.

- En ligne : à l'aide du formulaire que vous trouverez sur www.essent.be/contact
- Par téléphone : 03 270 68 63 (tarif zonal), du lundi au vendredi, de 9h à 17h, sauf jours fériés.
- Par courrier : Essent Belgium sa, Service clientèle, Veldkant 7, 2550 Kontich

12. Autres conditions

12.1. Si une disposition du présent contrat flix s'avérait nulle, les autres dispositions resteraient pleinement en vigueur et nous conviendrions d'une nouvelle disposition en remplacement de la disposition nulle, en tenant compte, autant que possible, du but et de la portée de la disposition nulle.

12.2. Nous avons le droit de transférer le présent contrat flix à un tiers, qui poursuivra le contrat aux mêmes conditions.

12.3. Tout litige est soumis au droit belge. Seuls les tribunaux belges sont compétents. Vous pouvez également recourir à la plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne. <http://ec.europa.eu/odr>

ANNEXE 1 : TABLEAU DES VALEURS RÉSIDUELLES PACK FLIX

Montant à rembourser en cas de fin prématurée du contrat de fourniture d'énergie (tous les montants s'entendent TVA comprise) :

flixmood		flixheat		flixsafe	
#mois entamés après le début de la fourniture d'énergie	Valeur résiduelle TVA comprise (€)	#mois entamés après le début de la fourniture d'énergie	Valeur résiduelle TVA comprise (€)	#mois entamés après le début de la fourniture d'énergie	Valeur résiduelle TVA comprise (€)
Valeur à neuf	226,15 €	Valeur à neuf	412,23 €	Valeur à neuf	325,76 €
Mois 1	218,89 €	Mois 1	399,81 €	Mois 1	315,74 €
2	212,64 €	2	388,38 €	2	306,71 €
3	206,39 €	3	376,96 €	3	297,69 €
4	200,13 €	4	365,54 €	4	288,67 €
5	193,88 €	5	354,11 €	5	279,65 €
6	187,62 €	6	342,69 €	6	270,63 €
7	181,37 €	7	331,27 €	7	261,61 €
8	175,12 €	8	319,84 €	8	252,59 €
9	168,86 €	9	308,42 €	9	243,57 €
10	162,61 €	10	297,00 €	10	234,55 €
11	156,35 €	11	285,58 €	11	225,53 €
12	150,10 €	12	274,15 €	12	216,50 €
13	143,85 €	13	262,73 €	13	207,48 €
14	137,59 €	14	251,31 €	14	198,46 €
15	131,34 €	15	239,88 €	15	189,44 €
16	125,08 €	16	228,46 €	16	180,42 €
17	118,83 €	17	217,04 €	17	171,40 €
18	112,57 €	18	205,61 €	18	162,38 €
19	106,32 €	19	194,19 €	19	153,36 €
20	100,07 €	20	182,77 €	20	144,34 €
21	93,81 €	21	171,35 €	21	135,32 €
22	87,56 €	22	159,92 €	22	126,29 €
23	81,30 €	23	148,50 €	23	117,27 €
24	75,05 €	24	137,08 €	24	108,25 €
25	68,80 €	25	125,65 €	25	99,23 €
26	62,54 €	26	114,23 €	26	90,21 €
27	56,29 €	27	102,81 €	27	81,19 €
28	50,03 €	28	91,38 €	28	72,17 €
29	43,78 €	29	79,96 €	29	63,15 €
30	37,52 €	30	68,54 €	30	54,13 €
31	31,27 €	31	57,12 €	31	45,11 €
32	25,02 €	32	45,69 €	32	36,08 €
33	18,76 €	33	34,27 €	33	27,06 €
34	12,51 €	34	22,85 €	34	18,04 €
35	6,25 €	35	11,42 €	35	9,02 €
36	0,00 €	36	0,00 €	36	0,00 €

ANNEXE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION SOLUTION FLIX

1. Définitions :

Le « **Matériel minimum** » signifie l'équipement informatique minimum dont vous avez besoin pour pouvoir utiliser la solution flix. Vous trouverez un aperçu de ce matériel requis sur www.fifthplay.be.

La « **Solution flix** » correspond à la solution développée par Essent qui se compose d'un site web/d'une application qui vous permet d'utiliser les services flix. Pour en savoir plus sur la solution flix et les systèmes d'exploitation minimums et compatibles, rendez-vous sur flixbyessent.be.

Le « **Manuel** » désigne le manuel qui a été conçu pour vous permettre d'utiliser la solution flix.

Les « **Droits de propriété intellectuelle** » désignent tous les droits en matière d'inventions, de brevets, droits d'auteur, dessins et modèles, marques et dénominations commerciales, bases de données, secrets commerciaux, savoir-faire et tous les autres droits de propriété intellectuelle et industrielle (tant enregistrés que non enregistrés) et toutes leurs applications, partout dans le monde.

« **Vous** » et « **Votre** » signifient le consommateur qui utilise la solution flix ;

Les « **Conditions** » désignent le présent contrat, tel que modifié dans l'intervalle et disponible via votre compte ;

« **Partie** » vous désigne vous ou Essent ;

« **Parties** » désigne Essent et vous, conjointement ;

« **Logiciel** » désigne tous les programmes informatiques qu'Essent met à votre disposition ou vous laisse utiliser dans le cadre de la solution flix, y compris des logiciels tiers ;

Les « **Logiciels tiers** » désignent les programmes informatiques de tierces parties.

2. Objet

- 2.1. Essent Belgium (« Essent »), établie à Veldkant 7, 2550 Kontich (Belgique), met la solution flix à votre disposition. En utilisant la solution flix, vous acceptez les présentes conditions. Pour pouvoir utiliser la solution flix, vous devez disposer du Matériel minimum et créer un compte via la solution flix.
- 2.2. Pour utiliser la solution flix, Essent vous octroie un droit non exclusif d'utiliser le Logiciel conformément au Manuel et aux autres instructions.
- 2.3. Vous vous abstenrez, que ce soit personnellement, par l'intermédiaire d'un groupe auquel vous appartenez ou via une entreprise liée ou associée, un intermédiaire ou tout autre tiers :
 - 2.3.1. de revendre la solution flix, la commercialiser ou la mettre à disposition de tiers de toute autre manière ;
 - 2.3.2. de modifier tout ou partie du Logiciel, le communiquer au public, le distribuer, le traduire, le décompiler, le désassembler ou le rétroconcevoir ou le fusionner avec d'autres logiciels informatiques, sauf si cela s'avère nécessaire pour respecter des dispositions légales contraignantes ;
 - 2.3.3. d'incorporer le Logiciel dans d'autres programmes, programmes dérivés ou d'écrire, développer ou faire développer d'autres programmes basés sur le Logiciel ;
 - 2.3.4. d'autoriser des sous-licences pour l'utilisation du Logiciel à des tiers ou de fournir une copie à des tiers.
- 2.4. Le droit d'utilisation susmentionné se limite au code machine du Logiciel. En aucun cas, le code source du Logiciel ne vous sera transmis ou ne sera mis à votre disposition.
- 2.5. Ces conditions ne vous donnent droit à aucune mise à niveau/mise à jour du Logiciel. Essent peut mettre à niveau/à jour la solution flix de sa propre initiative (sans y être obligée), auquel cas ces conditions seront d'application à ces mises à niveau/mises à jour.

- 2.6. Pour permettre un bon fonctionnement de la solution flix, vous devez autoriser l'application à utiliser certaines données, comme les notifications push, les contacts, la photothèque, le wi-fi, votre position, etc.
- 2.7. Essent se réserve le droit de suspendre tout ou partie de l'accès à la solution flix pour des raisons techniques, de sécurité, dans le cadre de travaux de maintenance ou lorsque votre utilisation de la solution flix est contraire aux conditions.

3. Vos obligations

- 3.1. Vous vous engagez à utiliser la solution flix, y compris le Logiciel, conformément aux présentes conditions.
- 3.2. Vous utiliserez la solution flix en bon père de famille. Par exemple, vous conserverez le mot de passe de votre compte personnel dans un endroit sûr et vous ne le communiquerez à personne. Vous n'utiliserez pas la solution flix d'une manière contraire à la réglementation ou aux bonnes mœurs. Il est interdit d'introduire de quelque manière que ce soit dans la solution flix des virus ou autres fichiers nuisibles susceptibles d'en perturber le bon fonctionnement. Si vous utilisez la solution flix, vous protégerez suffisamment votre Matériel minimum contre tout accès non autorisé. Si vous apprenez que la sécurité de votre Matériel minimum ou de la solution flix a peut-être été compromise, vous devez en avertir immédiatement Essent.
- 3.3. Si vous autorisez toutefois d'autres personnes à utiliser la solution flix via votre compte personnel, vous serez responsable à notre égard de l'utilisation que ces personnes font de la solution flix via votre compte.

4. Garantie

- 4.1. Essent ne peut pas garantir que le Logiciel fonctionne sur des systèmes d'exploitation (« operating systems ») ou du matériel qui ne satisfont pas aux exigences minimales du Matériel minimum, telles que mentionnées dans le Manuel ou sur www.fifthplay.com.
- 4.2. Sauf dispositions expresses dans les présentes Conditions, le Manuel ou la documentation, Essent n'octroie et n'accepte aucune garantie ou condition explicite ou implicite, légale, réglementaire ou autre quant à l'état, la qualité, les performances ou l'adéquation au but visé du Logiciel. Toutes ces garanties et conditions sont dès lors exclues, sauf dans la mesure où cette exclusion est interdite par la loi.
- 4.3. Si le Logiciel ne satisfait pas aux spécifications fonctionnelles ou techniques telles que décrites dans la documentation ou le Manuel, Essent prendra toutes les mesures raisonnables pour réparer ou améliorer gratuitement ces imperfections.
- 4.4. Les garanties stipulées à l'article 4 sont octroyées sans préjudice de la garantie légale de 2 ans et pour autant que la non-conformité n'est pas due à un fait ou acte de votre part et pour autant que vous :
 - 4.4.1. ayez utilisé le Logiciel et le Manuel conformément aux spécifications éventuellement annoncées en matière d'environnement, de configuration et autres ;
 - 4.4.2. ayez maintenu le Logiciel au niveau le plus récent en installant les dernières mises à jour disponibles ;
 - 4.4.3. ayez utilisé le Logiciel sur le Matériel minimum qui fonctionne correctement ;
 - 4.4.4. n'ayez pas adapté ou tenté d'adapter le Logiciel.

5. Responsabilité

- 5.1. Dans la limite maximale autorisée par la loi applicable, Essent ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de tout dommage résultant de votre utilisation de la solution flix ou de l'intervention d'un tiers tel qu'un installateur.
- 5.2. Dans la limite maximale autorisée par la loi applicable, Essent n'est pas responsable de tout dommage indirect, y compris, mais sans limitation, la perte de bénéfices ou revenus, les économies manquées, la perte de clients, ou tout dommage résultant de la perte de données et informations électroniques, pour quelque motif juridique que ce soit (contractuel ou extracontractuel).
- 5.3. Dans la limite maximale autorisée par la loi applicable et sans préjudice des articles 5.1 et 5.2, la responsabilité totale d'une partie à l'égard de l'autre est dans tous les cas limitée à 300 EUR, pour quelque motif juridique que ce soit (contractuel ou extracontractuel).

6. Droits de propriété intellectuelle

- 6.1. Essent et/ou ses concédants de licence restent à tout instant propriétaires de tous les droits de propriété intellectuelle sur le Logiciel, y compris le code source, le Manuel, ainsi que sur le savoir-faire, les marques, dénominations commerciales, logos, documents (comme les documents préparatoires, les documents marketing), etc. y afférents. Le preneur de licence doit conserver intactes et inchangées toutes les indications à cet égard figurant éventuellement sur le support mis à disposition par Essent.
- 6.2. Vous acceptez :
- d'informer immédiatement Essent par écrit de toute action qu'un tiers tente contre vous pour violation ou violation présumée de tout droit de propriété intellectuelle sur le Logiciel dont vous avez connaissance ;
 - que vous ne pouvez reconnaître aucune responsabilité ni accepter n'importe quel arrangement ou transaction pour toute action en matière de droits de propriété intellectuelle sans l'autorisation écrite préalable d'Essent ; et
 - qu'Essent a le droit, à sa demande et à ses frais, de prendre la direction et/ou trouver un arrangement à l'amiable dans toute négociation ou tout processus qui découle de toute action en matière de droits de propriété intellectuelle. Vous êtes tenu d'apporter à Essent, à sa demande et à ses frais, tout le soutien raisonnable afférent à ces négociations et processus.
- 6.3. Rien dans les présentes conditions ne sera interprété comme un transfert de droit de propriété intellectuelle d'Essent ou de son (ses) concédant(s) de licence à vous ou toute tierce partie.

7. Utilisation des données à caractère personnel

7.1. Nous sommes responsables du traitement de vos données personnelles. Les données à caractère personnel que nous traitons concernent entre autres votre nom, votre adresse, la température souhaitée, la température mesurée, votre emplacement, etc.

7.2. Nous collecterons les données personnelles que vous nous communiquez dans le cadre de la conclusion du contrat flix et via votre utilisation de la solution flix et des appareils flix dans le but principal de veiller à la bonne exécution du contrat flix (entre autres aux fins de l'amélioration des services flix, de la protection et la gestion de la solution flix, du traitement des questions et des plaintes, de la facturation, etc.).

7.3. En outre, nous pouvons traiter vos données personnelles afin de vous informer à propos de nos produits et services, dans le cadre d'études de marché et d'enquêtes de satisfaction et pour établir un profil client. Nous pouvons agrémenteer vos données d'autres données afin de vous offrir un service de meilleure qualité et plus personnalisé.

7.4. Pour le traitement de vos données à caractère personnel, nous faisons également appel à des sociétés qui nous sont liées par contrat ainsi qu'à des entreprises qui nous sont liées en vertu de l'article 11 du Code des sociétés. Il a été convenu avec les entreprises qui nous sont liées par contrat qu'elles ne peuvent traiter vos données qu'aux fins de l'exécution dudit contrat et conformément à nos instructions. L'accès à ces données est limité aux données nécessaires à l'exécution des tâches par ces entreprises.

7.5. Vous avez toujours la possibilité de demander de consulter vos données à caractère personnel ou de les corriger. Vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles aux fins mentionnées à l'article 7.3. Pour ce faire, vous pouvez adresser une demande datée et signée, accompagnée d'une copie de votre carte d'identité, à essent.be, Veldkant 7, 2550 Kontich ou compléter le formulaire de contact sur notre page de contact. Pour en savoir plus sur notre politique en matière de protection de la vie privée, consultez le site <https://service.essent.be/fr/vie-privee>.

7.6. Essent peut communiquer vos données à tado° GmbH (« tado »), Lindwurmstraße 76, 80337 Munchen, Allemagne, et à fifthplay sa (« fifthplay »), Generaal Lemanstraat 47, 2018 Antwerpen, qui les traiteront au nom et pour le compte d'Essent.

7.7. En outre, en tant que responsable indépendant du traitement, fifthplay traitera ces données également afin d'améliorer ses produits et services à l'aide de statistiques et d'exploration de données sur la base de son intérêt légitime. Ce qui lui permettra de développer des solutions plus performantes de surveillance de la consommation d'énergie, qui profiteront également au consommateur final (réduire sa consommation d'énergie) et à l'environnement (économies d'énergie). Pour ce traitement, fifthplay supprimera tous les éléments qui permettent de vous identifier directement, comme le nom, l'adresse, l'adresse e-mail, etc. Seules les données de consommation d'énergie seront conservées, et ce de manière non nominative. Fifthplay ne partagera pas ces données non nominatives avec des tiers, à l'exception de ses sous-traitants qui traitent des données pour son compte et en son nom, des entités au sein du groupe auquel fifthplay appartient, et d'institutions académiques dans le cadre de recherches scientifiques.

Comme les données non nominatives sont stockées dans le Cloud, il se peut qu'elles soient transmises en dehors de l'Union européenne. Dans ce cas, fifthplay prendra les garanties requises, dont la conclusion de dispositions types approuvées par la Commission européenne. Vous pouvez demander une copie de ces dispositions types auprès de fifthplay via l'adresse ci-dessous. Vos données seront conservées tant que votre compte utilisateur existe et jusqu'à 5 ans par la suite.

Vous avez le droit à tout instant de consulter, faire corriger, effacer ou faire limiter vos données ou d'en contester le traitement, et ce conformément aux modalités prévues par la loi. À cette fin, vous pouvez contacter fifthplay à l'adresse susmentionnée ou via legal@fifthplay.be.

7.8. En tant que responsable indépendant du traitement, tado traite également vos données dans le but d'améliorer ses produits et services. Vous avez le droit à tout instant de consulter, faire corriger, effacer ou faire limiter vos données ou d'en contester le traitement, et ce conformément aux modalités prévues par la loi. À cette fin, vous pouvez contacter tado à l'adresse susmentionnée, par fax au +49 89 416 15 66 49 ou via le formulaire de contact disponible sur le site web <http://support.tado.com>. La politique de respect de la vie privée de tado est disponible à l'adresse www.tado.com.

7.9. Si vous estimez qu'Essent, fifthplay ou tado n'a pas suffisamment répondu à votre demande concernant vos données à caractère personnel, vous pouvez toujours introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle : Commission de protection de la vie privée, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, commission@privacycommission.be, tél. +32 2 274 48 00.

ANNEXE 3 : INSTRUCTIONS ET FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Instructions de rétractation

En tant que consommateur, vous avez le droit de renoncer au contrat flix, sans être redevable d'une amende et sans devoir vous justifier, et ce dans un délai de 14 jours calendrier suivant le jour de réception de votre pack flix.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation en envoyant un courrier ordinaire, mentionnant vos informations d'identification à l'adresse essent.be, Veldkant 7, 2550 Kontich. À cette fin, vous pouvez utiliser le formulaire ci-dessous.

Toutefois, vous êtes tenu de supporter les frais directs liés à la réexpédition de votre pack flix.

Vous devez renvoyer votre pack flix dans un délai de 14 jours calendrier suivant la notification de la rétractation, y compris toutes les pièces et tous les accessoires fournis dans l'emballage d'origine, à JFS, Centrum-Zuid 2067, 3530 Houthalen-Helchteren.

Si vous révoquez votre contrat flix, nous vous rembourserons tous les paiements que vous avez effectués jusqu'à ce jour, immédiatement et dans tous les cas au plus tard 14 jours après avoir été informés de votre décision de rétractation concernant votre contrat flix. Si vous devez nous renvoyer nos biens, nous sommes en droit d'attendre que tous les biens nous soient renvoyés ou que vous ayez démontré que vous avez renvoyé les biens. Pour le remboursement, nous utiliserons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf accord contraire explicite de votre part. Dans tous les cas, aucun coût ne vous sera facturé pour ce remboursement.

Si le pack flix qui nous est renvoyé est abîmé ou incomplet et s'il apparaît que les dommages ne résultent pas d'une utilisation normale, nous sommes autorisés à vous envoyer une facture du montant de la moins-value de votre pack flix ou à déduire du remboursement les appareils flix manquants et/ou ce montant.

Si vous ne nous renvoyez pas votre pack flix dans les 14 jours qui suivent le jour de la notification de la rétractation, nous nous réservons le droit de vous facturer la valeur de ce pack flix, après déduction de la somme que nous devons éventuellement vous rembourser. La valeur facturable du pack flix est alors égale à la valeur à neuf de l'appareil, telle qu'elle apparaît dans le tableau des valeurs résiduelles joint à l'Annexe 1 du présent contrat flix.

Si vous exercez votre droit de rétractation uniquement pour le contrat flix, votre Contrat de fourniture d'énergie continue d'exister.



**Notre énergie. Une source de plaisir.
Onze energie. Daar geniet je van.**



Formulaire de rétractation

(Remplissez ce formulaire et renvoyez-le si vous souhaitez faire usage de votre droit de rétractation à l'égard de votre contrat flix)

- À l'attention d'Essent Belgium S.A., Veldkant 7, 2550 Kontich
- Par la présente, je souhaite/nous souhaitons (*) faire usage de mon/notre (*) droit de rétractation à l'égard du contrat flix
- Commandé le/reçu le (*)
- Nom du (des) consommateur(s)
- Numéro de client
- Adresse du (des) consommateur(s)
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement si ce formulaire est envoyé sur papier)
- Date

(*) Biffer la mention inutile.