

TECHEM CALORLUX - Document relatif au respect des données à caractère personnel

Conditions générales de location

ART. 1 – Nous agissons en tant que (a) sous-traitant du preneur lorsque ce dernier nous charge de la répartition des frais de chauffage et/ou d'eau dans l'(les) immeuble(s) concerné(s) et qu'à cette occasion, nous collectons et traitons des données à caractère personnel des occupants, et en tant que (b) responsable du traitement lorsqu'il s'agit de collecter et traiter des données à caractère personnel relatives au preneur personne physique ou au représentant personne physique du preneur personne morale. Toutes ces données sont traitées conformément aux réglementations applicables en la matière, en particulier le Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 dénommé le Règlement Général sur la Protection des Données (ci-après, dénommé le « RGPD »).

2. Nous traitons ces données, sous forme électronique ou non, à des fins administratives et de gestion de la clientèle, plus particulièrement à la lumière des activités non-exhaustives suivantes: traiter et répondre à toute communication que le preneur nous soumet, examiner les informations relatives à la répartition des frais de chauffage et/ou d'eau entre les occupants et envoyer des relevés et factures, gérer les réclamations avec le preneur ainsi qu'avec les personnes concernées, transmettre au preneur des lettres d'informations et autre communications marketing, conduire des enquêtes et études de marchés, améliorer les produits et/ou services, et résoudre les conflits.

3. Les données du preneur sont traitées (i) en vue de la conclusion et de la gestion de l'exécution du contrat de location, y compris la procédure de facturation, et (ii) afin de se conformer à nos obligations légales applicables, notamment en matière fiscale.

4. Dans le cadre des finalités précitées, et selon les cas de figure concernés, le traitement de données peut inclure les catégories suivantes (i) données d'identification personnelle, comme le nom et l'adresse, (ii) données d'identification électronique, comme l'adresse e-mail et le numéro de téléphone, (iii) détails personnels, comme la langue et le genre, (iv) données de consommation de chauffage et/ou eau, et (v) données résultant d'enquêtes.

5. C'est le preneur qui nous communique normalement les données le concernant ou celles concernant les occupants lorsqu'il nous contacte et/ou en cours de relation, mais certaines données peuvent également nous être communiquées autrement, par exemple par le biais des autorités publiques ou des occupants eux-mêmes. Si ces données ne nous étaient pas communiquées, nous pourrions décider de ne pas conclure le contrat, voire de le résilier et/ou nous ne serions pas en mesure d'exécuter les services qui nous sont demandés. Par exemple, si l'acheteur ne souhaite pas partager son adresse e-mail, il ne recevra aucune facture électronique.

6. Nous nous engageons, dans toute la mesure du raisonnable, à prêter au preneur l'assistance nécessaire lui permettant (i) de répondre aux personnes concernées qui demandent à exercer leurs droits, (ii) de procéder, le cas échéant, à une analyse d'impact relative à la protection des données, et (iii) de démontrer sa conformité avec la législation applicable.

7. Dans le cadre des finalités précitées, les données personnelles concernant le preneur peuvent être divulguées à, et même éventuellement traitées par (i) le preneur lui-même, (ii) les membres de notre personnel qui ont un besoin de connaître les informations en jeu, (iii) les individus et entités légales qui ont des contacts directs avec nous, à l'instar de nos filiales, (iv) les autorités publiques conformément aux réglementations applicables, comme l'administration fiscale, (v) nos prestataires de services qui ont un besoin de connaître ces informations, à l'instar de notre fournisseur informatique, et (vi) nos autres conseillers professionnels qui ont également un besoin de les connaître.

En ce qui concerne les données personnelles relatives aux occupants, nous ne les traiterons que dans la mesure autorisée par le contrat et en accord avec les instructions documentées du preneur et/ou conformément à la législation applicable. Egalement, nous limiterons l'accès et l'utilisation de ces données aux seuls membres de notre personnel pour lesquels cela est nécessaire pour nous conformer à nos obligations contractuelles et légales. Les membres de notre personnel sont par ailleurs soumis à une obligation contractuelle de confidentialité. Egalement, Nous mettons en œuvre tous les moyens raisonnables pour conserver ces données de la manière la plus sécurisée possible, les protégeant contre la perte et la divulgation ou l'accès non-autorisé(e).

8. Nous ne transférons aucune donnée à caractère personnel en-dehors de l'Union Européenne sauf si cela est autorisé par la législation applicable.

9. Le preneur marque son accord sur l'utilisation de sous-traitants. La liste de nos sous-traitants est disponible sur simple demande et le preneur a la possibilité de s'opposer à toute modification à cette liste qui le concernerait. Nous veillerons à ce que nos sous-traitants se conforment aux présentes obligations. Nous resterons pleinement responsables envers le preneur de l'exécution de leurs obligations.

10. Les données du preneur et celles des occupants seront conservées pendant toute la durée du contrat ainsi qu'après l'expiration ou la fin du contrat tant que nous pourrions encourir une responsabilité pour laquelle l'utilisation de ces données peut être nécessaire, tenant compte des délais de prescription applicables et des obligations légales de conservation. Après quoi, les données des occupants seront, au choix du preneur, supprimées ou rendues anonymes, voire lui seront restituées.

11. En cas de violation des données à caractère personnel des occupants, quelle qu'en soit la cause, nous la notifierons au preneur le plus vite possible après en avoir pris connaissance.

12. Le preneur est seul responsable de la légalité des données à caractère personnel et de leur traitement en application du contrat. Plus particulièrement, il déclare, et garantit, que lorsqu'il nous fournit ces données ou nous demande de les traiter (i) il a dûment informé les personnes concernées de leurs droits et obligations, ainsi que de notre intervention, (ii) il a respecté les dispositions légales lors de la collecte de ces données et de leur transmission à nos services, et (iii) il a adopté toutes les mesures raisonnables afin de tenir à jour les données concernées pour s'assurer qu'elles soient exactes et complètes au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées. En tout état de cause, la responsabilité maximale que nous pourrions encourir en cas de non-respect de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel n'excédera pas la valeur annuelle du contrat pour la prestation de nos services.

13. Le preneur a, à tout moment et à condition qu'il fournisse une preuve suffisante de son identité, le droit de nous contacter, s'il souhaite (i) accéder, rectifier ou effacer ses données personnelles, (ii) restreindre ou s'opposer au traitement de ses données personnelles (par ex. à des fins de marketing direct), (iii) recevoir les données qu'il a fournies, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible et les transmettre à un autre responsable de traitement s'il le souhaite quand ces données ont été traitées sur base de l'exécution du contrat, (iv) recevoir des informations complémentaires sur les garanties en cas de transferts internationaux, et (v) introduire une réclamation auprès de l'Autorité Luxembourgeoise de Protection des Données s'il estime que nous n'avons pas agi conformément à la réglementation applicable.

Le point de contact pour toutes informations complémentaires est : privacy@techem.lu

14. Nous sommes susceptibles de modifier cette clause à tout moment quand cela est nécessaire, notamment pour se conformer avec les changements dans la réglementation et/ou exigences introduites par les autorités de protection des données.

Conditions générales appliquées aux contrats de vente, de location et de facturation

Exécution du contrat

- 1) *L'obligation d'exécution ne prend effet que lorsque les conditions requises pour l'exécution dudit contrat sont remplies. Si le respect des obligations de fourniture se révèle impossible ou inacceptable, pour des motifs techniques de montage, de mesure ou de facturation ne relevant pas de la responsabilité de Techem, Techem est en droit de se retirer ou de résilier le contrat.*
- 2) Si, avant le montage d'un appareil et à la demande du client, les parties s'accordent à l'amiable pour résilier le contrat, le client est tenu de payer une indemnisation en dédommagement des frais générés. Dans le cas de commandes de vente et de location, cette indemnisation se montera à jusqu'à 30% du montant de la commande, dans le cas de commandes de facturation elle se montera à 50% des frais de facturation annuels. Dans le cas de commandes de location, le prix d'achat correspondant au prix de location sert de base pour le calcul du montant de la commande. Il appartient au donneur d'ordre de faire la preuve que la dénonciation du contrat n'entraîne absolument aucune perte ou que ladite perte est nettement inférieure au montant réclamé.
- 3) Techem se réserve le droit de procéder à des modifications techniques, de conception, de forme, ou de coloris, dans la mesure où ces modifications sont acceptables pour le client.
- 4) Dans le cas d'appareils achetés, les appareils livrés en remplacement et en complément sont facturés aux tarifs en vigueur.
- 5) Les directives de montage de Techem doivent être respectées dans le cas du montage d'appareils et d'accessoires à réaliser par le client.
- 6) Les appareils et accessoires demeurent la propriété de Techem, jusqu'au paiement complet de leur prix d'achat. La mise en gage ou le transfert de propriété à titre de sûreté ne sont pas autorisés. Le client a le droit de disposer des marchandises dans le cadre de relations commerciales régulières. Le client renonce par avance au profit de Techem à toutes les créances liées à la revente, à la transformation, au montage ou à toute autre valorisation des marchandises livrées, au titre d'assurance de l'ensemble des créances émanant de la relation commerciale. Sur demande de Techem, le client informe le tiers débiteur du renoncement, fournit à Techem l'ensemble des renseignements dont elle a besoin pour faire valoir ses droits et remet les documents. En cas de retard de paiement de la part du client, Techem est en droit de reprendre les appareils / accessoires jusqu'au paiement. En outre, Techem est en droit de déconnecter l'objet des lignes et de le démonter des fixations. Si l'objet est devenu un composant essentiel d'une chose du client, le client est dans l'obligation de supporter la déconnexion / le démontage et de restituer l'objet.

II) Garantie dans les cas d'achat / de facturation

- 1) Techem garantit le respect des règles de l'art dans l'exécution des livraisons de marchandises et des facturations.
- 2) La garantie comprend la modification, la réparation ou le remplacement sans frais, par Techem, de l'ensemble des pièces devenues inutilisables du fait de défauts avérés, de matériel, de fabrication ou de montage. Pour le cas où une facturation est erronée, pour des raisons relevant de la responsabilité de Techem, Techem procédera à une rectification de la facturation. **Pour le cas où Techem ne satisfait pas à ses obligations de réparation dans un délai raisonnable, ou pour le cas où cette réparation n'est pas possible, le donneur d'ordre peut au choix réduire le prix d'achat ou le paiement, ou encore résilier le contrat concerné. Ceci vaut également lorsque la réparation échoue. Toute autre revendication, en particulier l'indemnisation de dommages indirects ou induits, est exclue, hormis en cas d'erreur intentionnelle ou de négligence grave. En cas de négligence légère, la responsabilité n'est engagée que s'il est porté atteinte à l'objet du contrat, du fait du non-respect d'une obligation essentielle, et se limite aux dommages caractéristiques prévisibles à la signature du contrat.**
- 3) **Sont exclus de la garantie, tous les dommages résultants du feu, du gel, du non-respect des prescriptions de montage, de service et d'utilisation, d'une utilisation non conforme, de dégâts résultant du dépassement de valeurs de service définies, de l'usure normale, de la composition anormale de l'eau ou de variations ultérieures de sa composition, de la pénétration de corps étrangers ou du colmatage ou de l'encrassement, du grippage du fait de facteurs chimiques, électriques ou électrolytiques ou d'autres circonstances inévitables qui ne relèvent pas de la responsabilité de Techem.**

III) Conditions particulières appliquées aux compteurs d'eau chaude Techem de type TZ

- 1) Le montage des compteurs d'eau chaude Techem de type TZ est assuré exclusivement par nos mandataires. La date du montage est retenue comme date de réception de la marchandise.
- 2) L'accessibilité à tous les sites d'installation doit être assurée par le client pour permettre la préparation et la réalisation du montage.

IV) Service de relevé et de facturation

- 1) **Le service de facturation ne peut être pris en charge que lorsque le client a fourni l'ensemble des renseignements requis. Le client est responsable de l'exactitude des informations qu'il fournit.**
- 2) Les appareils de lecture doivent être librement accessibles aux fins de relevé et d'étalonnage. La date de relevé est communiquée par Techem de manière appropriée.
- 3) Toutes les modifications (réparations, changement du nombre ou de puissance) intervenant sur les radiateurs et susceptibles d'influencer la réalisation de la facturation (p. ex. nombre des prises d'eau), doivent être préalablement signalées sans délai à Techem.
- 4) Techem expédiera au syndic de l'immeuble les formulaires préparés, le détail des calculs des frais de chauffage ainsi que la liste des usagers/utilisateurs, pour le service annuel de relevé et de facturation. Le service de facturation ne peut être réalisé que si le syndic a retourné à Techem ces formulaires dûment renseignés avec les informations obligatoires relatives aux frais à facturer et aux modifications d'utilisation intervenues. Dans le cas d'un autre mode de transmission des informations mentionnées ci-avant, comme l'échange ou le transfert de données par voie électronique, des clauses particulières s'appliquent en remplacement du paragraphe précédent.
- 5) Techem établira une facture globale par unité de facturation et une facture spécifique par utilisateur.
- 6) Conformément à un accord distinct, le syndic s'est engagé auprès de Techem, à vérifier, avant de faire suivre les factures personnelles à chacun des clients, si les indications qu'il a donné concernant les modifications intervenues dans les conditions d'utilisation sont exactes et complètes. **Techem n'est pas responsable des erreurs de facturation résultant d'informations erronées ou incomplètes du syndic.**
- 7) Le service de relevé et de facturation doit être résilié au plus tard 3 mois avant le terme de la période de facturation, avec effet sur la période de facturation suivante. Les résiliations se font par écrit. Avec la résiliation du service prend fin l'obligation de Techem d'assurer des livraisons et autres prestations.
- 8) Techem tient à disposition les documents et données de facturation pendant 2 ans, à compter de la date de facture.

V) Généralités

- 1) Les factures sont payables à réception, sans escompte. Les chèques et les traites ne sont acceptés que comme moyens tenant lieu d'exécution de paiement, sous réserve d'encaissement du montant total de la facture. Les frais d'escompte ou d'encaissement de traite sont à la charge du client.
- 2) Les facturations, avec contrepartie ou rétention des paiements par le client, ne sont autorisées que lorsque la contrepartie est incontestée ou à force exécutoire.
- 3) Les factures émises par Techem ne peuvent être réglées avec effet libératoire qu'à la société Techem-Calorlux sàrl, sise à L-5326 Contern, 13, rue Edmond Reuter.
- 4) Les données communiquées par le syndic sont traitées et mémorisées en vue de l'exécution du service de facturation.
- 5) Aux fins de preuves, tout avenant aux présentes conditions générales sera consigné par écrit. Les accords annexes oraux, ne sont pas concernés. Pour le cas où l'une des clauses conclues se révélerait nulle ou inapplicable, les autres clauses demeurent inchangées. La clause nulle ou inapplicable sera remplacée par une clause dont le sens et le contenu s'approche au mieux de la clause initiale.