

CONDITIONS GÉNÉRALES – S.A. ISTA N.V.

Préambule

1. DÉFINITIONS
2. OBJET
3. PRIX
4. PAIEMENT DU PRIX
6. DURÉE ET RÉSILIATION
7. INDEMNITÉ DE RÉSILIATION
8. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ
9. LIVRAISON DU MATÉRIEL EN LOCATION
10. AVIS D'INSTALLATION ET MONTAGE
11. LOCATION
12. RELEVÉ DES DONNÉES DE L'APPAREIL ET CHANGEMENT D'UTILISATEUR
13. OBLIGATIONS DU CLIENT
14. RESPONSABILITÉ
15. GARANTIES RELATIVES AUX ÉQUIPEMENTS VENDUS
16. APPLICATIONS ET PROGRAMME INFORMATIQUES
17. DROIT DE RÉTRACTATION DU CLIENT CONSOMMATEURS
18. DÉFAUT D'EXÉCUTION ET FORCE MAJEURE
19. PROTECTION DES DONNÉES
20. TRAITEMENT DES DONNÉES EN QUALITÉ DE SOUS-TRAITANT
21. VALIDITÉ ET INTERPRÉTATION
22. DISPOSITIONS GÉNÉRALES
23. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes conditions vous sont présentées par la S.A. Ista N.V. établie Square Marie Curie 50 à 1070 Anderlecht et enregistrée à la BCE sous le numéro 0417.918.263, ci-après « ISTA », « nous », « nos ».

ISTA peut être contactée :

- Par téléphone au + 32 (0)2 523 40 60
- Par l'Helpdesk disponible sur notre site internet à l'adresse suivante : <https://contact.ista.be>
- Par courrier postal à l'adresse suivante : S.A ista NV, Square Marie Curie 50, 1070 Anderlecht

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales (ci-après « contrat », « conditions générales » ou « CGV ») ainsi que de notre politique de protection de la vie privée de sorte qu'en contractant avec ISTA, il déclare accepter les droits et obligations qui en découlent.

1.	DEFINITIONS		ces conditions générales et d'éventuelles conditions particulières, la priorité sera accordée à ces dernières.	5.1.	A l'exclusion des Client consommateurs, en cas de défaut de paiement du prix, ou le non-respect aux dispositions des présentes conditions générales par un Client, ISTA peut procéder sans mise en demeure préalable, et sans recours judiciaire, par simple notification à la résolution immédiate du Contrat aux entiers torts du Client.
1.1.	Client : tout client qu'il soit Client consommateur ou Client professionnel au sens des présentes conditions.	2.2.	Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les présentes Conditions générales en concluant un Contrat avec ISTA et en signant le bon de commande ou l'offre qui renvoie vers les présentes conditions générales.	5.2.	Le Client sera alors redevable à ISTA du paiement d'une indemnité équivalente à la valeur résiduelle du matériel posé et au prix intégral de la pose.
1.2.	Client consommateur : s'entend du Client défini comme un consommateur au sens du Livre I du Code de droit économique, en ce compris, les propriétaires qui ne sont pas qualifiés de Client professionnel, et les associations de copropriétaires.	2.3.	Si le Client n'approuve pas les présentes conditions, il n'est pas autorisé à utiliser les Services proposés par ISTA.		Le Client sera également redevable d'une indemnité équivalente à 50% du solde du montant dû au titre de loyer pour les Services. ISTA se réserve également le droit d'intenter une action civile, en vue de couvrir tout son dommage.
1.3.	Client professionnel : s'entend du Client qui n'est pas un Client qualifié de consommateur au sens du code de droit économique et notamment les entreprises à savoir comme toute personne physique ou morale, qui exerce une activité professionnelle à titre indépendant ; toute personne morale ; toute autre organisation sans personnalité juridique.	2.4.	ISTA se réserve le droit de modifier ces conditions générales de manière unilatérale, et ce, conformément à tout changement de notre politique commerciale, ainsi que des nécessités économiques et/ou légales.	5.3.	En cas de défaut de paiement du Client consommateur, ou le non-respect aux dispositions des présentes conditions générales, ISTA peut procéder après mise en demeure préalable, sans recours judiciaire, à la résolution immédiate du Contrat aux entiers torts du Client.
1.4.	Contrat : désigne l'ensemble des droits et obligations entre ISTA et le Client matérialisé par les documents contractuels suivants : les présentes conditions générales ainsi que tout contrat particulier, ou offres ayant été acceptées.	2.5.	Tout changement sera notifié au Client dans un délai de 30 jours avant leur application.	5.4.	Le Client sera alors redevable à ISTA du paiement d'une indemnité équivalente à la valeur résiduelle du matériel posé et au prix intégral de la pose. ISTA se réserve également le droit d'intenter une action civile, en vue de couvrir tout son dommage.
1.5.	Services : désigne les services proposés par ISTA, tels que sélectionnés par le Client à savoir, notamment :		Le Client qui refuse les nouvelles conditions générales en ce cas, le Contrat prend fin moyennant un préavis de trois (3) mois	5.5.	S'agissant des Clients consommateurs, en cas de manquement grave d'ISTA, le Client consommateur peut procéder, par simple notification, à la résolution immédiate du Contrat aux entiers torts d'ISTA, et aura droit à une indemnité forfaitaire équivalent à maximum 50 % du montant dû, sans que ce montant ne puisse jamais excéder le dommage effectivement subi par le Client consommateur.
a.	La fourniture de l'équipement.	3.	PRIX	6.	DURÉE ET RÉSILIATION
b.	Le montage de l'équipement.	3.1.	À moins qu'il en ait été convenu autrement, les tarifs (prix) et frais applicables seront ceux mentionnés dans le contrat et s'entendront hors TVA.	6.1.	Les Contrats de Location sont conclus pour une durée de dix (10) ans qui commence le premier jour de la date de la période de décompte.
c.	L'enregistrement de la consommation, à savoir le décompte et sous comptage de la consommation énergétique de chauffage et d'eau.	3.2.	Chaque année, à la date anniversaire du contrat, les tarifs et frais applicables seront indexés sur la base convenu entre les parties ou à tout le moins l'index émis par les autorités nationales.	6.2.	Les Contrats de Service sont conclus pour une durée de deux (2) ans, qui commence le premier jour de la date de la période de décompte.
d.	La réalisation d'un décompte annuel, à la date à convenue par les Parties incluant la mesure de la consommation ; le calcul de la répartition des frais de chauffage et d'eau ; l'intégration des frais communs de l'immeuble et la rédaction de la documentation afférente.	3.3.	Par ailleurs, ISTA se réserve le droit de modifier ses prix et s'engage dans cette hypothèse à communiquer toute modification tarifaire au Client trente (30) jours à l'avance.	6.3.	Sauf en cas de résiliation, les Contrats de service et les Contrats de Location sont automatiquement reconduits aux mêmes conditions pour une période d'un an, après leur premier terme.
e.	Le comptage en chaufferie.	3.4.	Excepté si l'augmentation est inférieure à 10% du prix convenu entre les parties, en cas de délai de trente (30) jours de notification de l'augmentation du prix, le Client a le droit de refuser les nouveaux tarifs et frais, et dans ce cas, le contrat prend fin sans indemnités moyennant un préavis écrit de six (6) mois.	6.4.	Tout Contrat peut être résilié, dans les conditions énoncées dans les présentes Conditions par écrit à la fin de son terme initial, ou à sa date d'expiration.
f.	La comptabilité énergétique.	4.	PAIEMENT DU PRIX	6.5.	En cas de renouvellement ou de prorogation, le contrat peut être résilié moyennant un préavis de six (6) mois pour les Contrats de location ; et deux (2) mois pour les Contrats de Service.
g.	La régulation automatique de chauffage par le biais de vannes thermostatiques.	4.1.	Sauf stipulation contraire, le prix doit être payé sans aucune déduction, dans les trente (30) jours suivant la réception de la facture.	6.6.	En toute circonstance, s'agissant relevés annuels, une période (annuelle) entamée est une période due.
h.	L'analyse complète du fonctionnement de l'installation énergétique.	4.2.	Les prix d'achat et les coûts d'installation seront facturés lors de la livraison.	7.	INDEMNITÉ DE RÉSILIATION
a.	Les services de mise à disposition des données via un portail digital.	4.3.	Les prestations du Contrat de Location (en ce compris les frais) et du Contrat de Services seront facturés à l'avance et sur base annuelle. Lors d'une nouvelle installation ou du remplacement de matériel existant, l'installation du système est considérée comme achevée dès qu'au moins 85% du système est installé, et nous procéderons à la facturation de la première année de location ou de service à partir de ce moment.	7.1.	En cas de résiliation anticipée d'un Contrat de Vente, le Client professionnel sera redevable à ISTA d'une indemnité forfaitaire équivalente à maximum trente pourcent (30%) du prix de vente hors TVA (dans le cas d'une vente).
b.	Les services de mise à disposition des données via une Web API.	4.4.	En cas de non-paiement d'une facture, ISTA se réserve le droit de procéder au recouvrement amiable des sommes dues. Les factures non payées seront automatiquement majorées, sans mise en demeure préalable, d'un intérêt moratoire de douze pourcent (12%) de l'an à compter de l'échéance jusqu'au paiement et d'une indemnité forfaitaire conventionnelle de quinze pourcent (15%) de la somme principale.	7.2.	ISTA se réserve le droit de réclamer l'indemnisation de l'entiereté de son préjudice lorsque ce dernier excède trente pourcent (30%) du prix de vente HTVA (dans le cas d'une vente).
1.6.	Le Contrat de Location : s'entend du Contrat par lequel ISTA met à disposition de son Client des compteurs en location et les Services, tel que précisés sur le bon de commande. Il peut comprendre l'enregistrement des données de consommation, le relevé annuel des données de consommation et le calcul du décompte, le contrôle du fonctionnement de l'équipement de mesure, voire l'accès à un portail en ligne. Il est basé sur une redevance par compteur et par an, qui comprend la location et la redevance annuelle pour les Services d'ISTA convenue dans l'offre ou le bon de commande.	4.5.	Pour nos Clients consommateurs, l'indemnité forfaitaire de quinze (15 %) pourcent de la somme principale de ne pourra excéder les montants suivants : - Si le montant échu est inférieur ou égal à 150 €, l'indemnité ne pourra excéder 20 € - Si le montant échu est compris entre 150,01 € et 500 € : 30 € + 10 % du montant dû sur la tranche supérieure à 150,01 € ; - Si le montant est supérieur à 500 € : 65 € + 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 €, avec un maximum de 2.000 €.	-	Sans préjudice du droit de rétractation du Client consommateur, en cas de résiliation du Contrat de Location par le Client (consommateur ou professionnel), ce dernier sera redevable à ISTA d'une indemnité forfaitaire pour la perte et/ou le dommage subi, fixé à soixante pourcent (60%) des sommes totales restant à facturer. (Le paiement du solde de la valeur de la marchandise en location, attendu que ce matériel ne pourra plus être retiré par ISTA et deviendra alors la propriété du Client)
1.7.	Le Contrat de Services : s'entend du Contrat par lequel ISTA met à disposition les Services, tel que précisés sur le bon de commande. Il peut comprendre notamment, l'enregistrement des données de consommation, le relevé annuel des données de consommation, la vérification et le traitement des données par consommateur relatives au coût, le contrôle du fonctionnement de l'équipement de mesure et le calcul du décompte, l'accès à un portail en ligne. Il est basé sur une redevance par compteur et par an.	4.6.	Dans le cas où un recouvrement judiciaire du montant d'une facture serait nécessaire, le Client sera en outre redevable des frais raisonnables y afférents, comme les frais de justice et les coûts de gestion interne qui excèdent le montant forfaitaire.	7.3.	Sans préjudice du droit de rétractation du Client consommateur, en cas de résiliation du Contrat de Services par le Client (consommateur ou professionnel), ce dernier sera redevable à ISTA d'une indemnité forfaitaire pour la perte et/ou le dommage subi, fixé à soixante pourcent (60%) des sommes totales restant à facturer.
1.8.	Le Contrat de vente : contrat par lequel ISTA s'engage à mettre à disposition du Client du matériel de mesure de consommation énergétique. Ces contrats sont, a priori, réservés au seul Client professionnel, qui assure la pose chez l'utilisateur final, qui sera obligatoirement un Client de nos Services.	4.7.	Le Client n'a pas le droit de suspendre le paiement en tout ou en partie sans l'accord écrit préalable d'ISTA.	7.4.	En cas de résiliation du Contrat par ISTA, le Client consommateur sera notifié, et aura droit à une indemnité forfaitaire définie dans le bon de commande.
1.9.	Equipement : désigne le matériel mis en vente ou en location par ISTA.	5.	RÉSOLUTION		
1.10.	Utilisateur : l'occupant du bien dans lequel est installé un de nos Equipements.				
2.	OBJET				
2.1.	Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les relations contractuelles entre ISTA et le Client sous réserve de conditions particulières. En cas d'incompatibilité entre				

8.	RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ					16.	APPLICATIONS ET PROGRAMME INFORMATIQUES
8.1.	ISTA conserve la propriété de tous les Equipements vendus jusqu'à ce que leur prix, intérêts et indemnités ait été entièrement acquittés.	12.4.	Un décompte sera établi lorsque nonante-cinq (95) % des valeurs des compteurs auront été relevées. Estimation : Dans le cas où ISTA est incapable de déterminer la consommation d'énergie ou d'eau ou toute autre valeur mesurée d'un utilisateur/occupant en raison d'un équipement défectueux ou d'autres raisons impérieuses, la consommation sera établie sur base d'estimation, conformément à l'état de l'art, en tenant compte notamment de la consommation des années précédentes ou de la consommation d'un foyer de taille équivalente dans le même immeuble.			16.1.	Les programmes informatiques et autres applications associés à certains appareils et mis à disposition du Client, sont soumis à des conditions d'utilisation particulières. En tout état de cause, ces programmes demeurent la propriété intellectuelle d'ISTA et ne peuvent être utilisés à d'autres fins.
8.2.	Malgré cette réserve de propriété, tous les risques inhérents à l'Equipement sont transférés au Client au moment de la livraison.	12.5.	Toute tentative de tricherie et toute tentative de fraude donnera lieu à une estimation maximale de la consommation qui ne pourra pas être contestée. Le Client s'engage à porter à la connaissance de l'Utilisateur la présente clause.			16.2.	Les licences et autres droits d'utilisation, même à titre gratuit, sont cédés à titre personnel et exclusif.
9.	LIVRAISON DU MATÉRIEL EN LOCATION					16.3.	ISTA s'engage à assurer les moyens et efforts raisonnables afin de maintenir un niveau de sécurité et l'intégrité opérationnelle adéquat de ces programmes informatiques, sans garantir un accès continu ou ininterrompu. ISTA ne peut en aucun cas tenu être responsable d'une interruption d'accès et des conséquences qui peuvent en découler, telle qu'une perte de données.
9.1.	La date de Livraison s'entend de la date conclue avec le Client dans les conditions particulières, à savoir le bon de commande ou l'offre, validé par le contrat.	13.	OBLIGATIONS DU CLIENT			17.	DROIT DE RÉTRACTATION DU CLIENT CONSOMMATEURS
9.2.	Toute livraison pourra être retardée en fonction de la disponibilité et de la suffisance de nos stocks ou en fonction de tout autre motif légitime. ISTA se réserve également le droit de procéder à des livraisons partielles.	13.1.	Afin qu'ISTA soit en mesure d'assurer ses Services, le Client garantit :			17.1.	Conformément aux dispositions de l'article VI.47 du Code de droit économique, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter du Contrat, sans avoir à motiver sa décision. Il peut à cet effet, nous faire parvenir le formulaire de rétractation en annexe, ou nous contacter via les modalités énoncées ci-dessous par mail ou courrier ordinaire.
9.3.	Les tarifs des compteurs et des périphériques s'entendent hors frais de transport, sauf accord contraire.	-	-			17.2.	Seuls les frais d'envoi et frais de livraison sont mis à charge du Client si ce dernier choisit un mode de livraison différent du mode de livraison standard proposé par ISTA.
10.	AVIS D'INSTALLATION ET MONTAGE	-	-			17.3.	S'agissant des Contrats de vente, ce délai de quatorze (14) jours prend court à compter du jour où le Client (ou un tiers désigné par ses soins) prend physiquement possession de l'Equipement.
10.1.	Le(s) date(s) d'installation seront communiquées à chaque Utilisateur au moyen d'un avis envoyé au moins huit (8) jours à l'avance.		un libre accès au bâtiment, aux appartements et à l'Equipement afin que nous puissions nous acquitter de nos travaux et Services sans difficulté et sans retard.			17.4.	S'agissant des Contrats de service, ce délai de quatorze (14) jours prend court à compter du jour de la conclusion du Contrat.
10.2.	Dans le cas où il ne nous aura pas été possible d'assurer nos Services dès le deuxième rendez-vous à cause d'un report par le Client ou l'Utilisateur, le Client en sera informé par écrit. Nous nous réservons le droit de facturer des frais d'absence et de déplacement.		13.2.	Pour permettre une répartition correcte des coûts, le Client devra veiller à ce que tous les groupes et unités de chauffage raccordés à l'installation soient équipés de compteurs et puissent participer à la répartition des coûts. Tous les composants du système d'enregistrement de la consommation doivent être installés à un endroit approprié et rester accessibles aux fins de l'enregistrement et de la maintenance des équipements.		17.5.	Le Client pour qui des Services ont été pleinement exécutés avant l'expiration du délai de rétractation perd son droit de rétractation et reconnaît être redevable du montant des Service effectués.
10.3.	Le Client alors introduire une demande pour qu'ISTA procède à l'installation ultérieurement moyennant des frais supplémentaires d'un montant convenu		13.3.	Le Client est tenu de signaler immédiatement à ISTA les dysfonctionnements ou les pannes du système d'enregistrement des consommations, dès qu'il en a connaissance, sous peine de voir le Client ou l'Utilisateur perdre tout droit ou recours contre les relevés établis par ISTA.		18.	DÉFAUT D'EXÉCUTION ET FORCE MAJEURE
10.4.	En toutes circonstances, tout changement de la première date d'installation par le Client, ne peut engager la responsabilité d'ISTA, en cause du retard de livraison ou de la pose du matériel. ISTA se réserve le droit de facturer les prestations dès la date convenue de début de la période de décompte.		13.4.	Le Client est tenu de vérifier et de valider le(s) numéro(s) de série du(des) compteur(s) de l'(des) appartement(s), conformément aux numéros de série figurant sur le bon d'installation et ce endéans les quinze (15) jours suivant l'installation.		18.1.	Si le Client se trouve en défaut d'exécution de ses obligations contractuelles, ISTA enverra un avis de défaut. Si aucune suite n'est donnée à cet avis de défaut endéans les quinze (15) jours de l'envoi, ISTA se réserve le droit de résilier le Contrat aux entiers torts et dépens du Client sauf préjudice en cas de force majeure dans le chef du Client.
10.5.	L'installation des se fait dans le respect de la norme DIN EN834.		13.5.	Le Client est tenu de vérifier et de valider le(s) numéro(s) de série du(des) compteur(s) de l'(des) appartement(s), conformément aux numéros de série figurant sur le relevé individuel, et ce endéans les quinze (15) jours suivant l'émission du décompte.		18.2.	Si le ISTA se trouve en défaut d'exécution de ses obligations contractuelles, le Client devra en faire part à ISTA. Si aucune suite n'est donnée endéans 60 jours le Client est en droit de résilier le Contrat sauf en cas de force majeure dans le chef d'ISTA.
11.	LOCATION					18.3.	La force majeure s'entend de tout événement imprévisible et insurmontable hors du contrôle de la partie exécutante, tels que les interruptions de production, de transport ou de livraison, les grèves, les blocus, les guerres, les attaques terroristes, l'insuffisance des matières premières ou, de manière plus générale, tout événement similaire affectant une partie et retardant ou rendant impossible l'exécution de ses obligations.
11.1.	Aucun des équipements loués, ne seront installés ou démontés sans le consentement écrit préalable d'ISTA. Nous nous chargerons de l'installation des Equipements loués.	14.	RESPONSABILITÉ			19.	PROTECTION DES DONNÉES
11.2.	Au terme de la période de location, le Client sera tenu de rendre l'Equipement accessible à ISTA en vue de son retrait. ISTA est en droit, mais pas dans l'obligation, de retirer l'Equipement. Tous les coûts liés à ce retrait seront supportés par le Client si le retrait est opéré sur base de la demande de ce dernier.	14.1.	Sans préjudice de nos éventuelles obligations en vertu de la loi belge sur la responsabilité des fabricants, ISTA ne pourra être tenue responsable, en cas de violation précontractuelle, contractuelle ou extracontractuelle de nos devoirs ou obligations, qu'en cas de faute lourde, de dol de notre fait ou du fait de nos préposés ou mandataires, ou de violation d'une obligation contractuelle importante.			19.1.	Nous respectons toute législation relative à la protection des données en vigueur en Belgique, en ce compris, le Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du Traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces Données, et abrogeant la directive mentionnée au point précédent (ci-après le RGPD).
11.3.	Le non retrait de l'Equipement n'implique aucunement une reconduction tacite du Contrat dans le chef d'ISTA.	14.2.	En outre, ISTA ne peut être tenue responsable de tout dommage ou perte de profits indirect(e), accessoire et consécutif(ve) encouru(e) par le Client.			19.2.	Nous assurons la protection de la vie privée de toutes personnes dont nous traitons les données, en qualité de responsable du traitement et ce conformément à notre charte vie privée, dont une copie est disponible sur notre site web (https://www.ista.com/be/mentions-legales/).
11.4.	Pour satisfaire à la législation en matière de recyclage des déchets, le preneur enlèvera, en fin de contrat ou en cas de résiliation anticipée, partielle ou totale, les appareils par ses propres moyens et les remettra à ISTA qui procédera à leur recyclage. Les frais d'enlèvement, de remise éventuelle à neuf de l'installation et de transport sont à charge du preneur. Les frais de recyclage seront assurés par ISTA.	15.	GARANTIES RELATIVES AUX ÉQUIPEMENTS VENDUS			20.	TRAITEMENT DES DONNÉES EN QUALITÉ DE SOUS-TRAITANT
12.	RELEVÉ DES DONNÉES DE L'APPAREIL ET CHANGEMENT D'UTILISATEUR	15.1.	ISTA répond de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance d'un Equipement qui apparaît dans un délai de deux (2) ans à compter de celui-ci, conformément à la garantie légale de conformité des biens.			20.1.	ISTA agit en qualité de sous-traitant du Client professionnel ou consommateur dans le cadre du traitement des données à caractère personnel des Utilisateurs. Le Client agit en tant que responsable de traitement au sens de la législation relative à la protection des données.
12.1.	Le Client reçoit les décomptes de chaque Utilisateur annuellement à la date convenue dans le Contrat.	15.2.	Pour la présente, l'Equipement est considéré non conforme lorsque :			20.2.	ISTA s'engage, en qualité de sous-traitant, uniquement aux traitements visés par les présentes conditions générales ou toute convention entre nous et le Client qui définissent l'objet et les finalités du traitement, constituant des instructions documentées au sens de l'article 28 du RGPD.
12.2.	Le changement d'Utilisateur peut se faire moyennant le paiement du prix convenu dans le Contrat. En cas de changement d'Utilisateur, lors du décompte annuel arrêté, le Client recevra le décompte de chaque Utilisateur, pour sa période de consommation propre, calculée à la date que Le Client aura renseignée comme celle du changement d'Utilisateur, via notre formulaire (ici), ou par tout autre moyen écrit. Aucun changement d'utilisateur ne peut se faire par communication téléphonique.	a.	Il ne correspond pas, au type, à la quantité, la qualité et ne présente pas la fonctionnalité, la compatibilité et l'interopérabilité et d'autres caractéristiques comme prévu dans le Contrat de vente ; ou			20.3.	Nous effectuons, notamment, les opérations de traitement suivantes pour compte du Client :
12.3.	Les décomptes sont conservés pendant une période maximum de 5 ans. Les décomptes de chauffage et d'eau sont établies, dans les conditions définies d'un commun accord entre ISTA et le Client, conformément au cadre légal, en ce compris la directive européenne relative à l'efficacité énergétique. En l'absence de convention contraire, la procédure suivante s'applique : si l'installation de chauffage central est raccordée à l'installation centrale de production d'eau chaude, les frais de chauffage de l'eau sont calculés sur la base des réglementations en vigueur. Septante (70) % des coûts de chauffage et 30% pour la chauffe de l'eau sont répartis sur la base des valeurs de consommation, tandis que les coûts restants sont répartis comme coûts de base selon une clé de répartition fixe. Radiateurs à usage collectif : ISTA n'effectue pas de calcul séparé de la consommation de chaleur dans les espaces collectifs (tels que les halls d'entrée, les escaliers, les toilettes, etc.). Un tel calcul n'est requis que dans le cas de zones communes qui, par nature, ont une consommation de chaleur élevée ou si ces zones ne sont accessibles qu'à une partie des utilisateurs/occupants. Le Client doit en informer ISTA avant l'installation des compteurs.	b.	Il n'est pas adapté à la finalité spécifique recherchée par le Client, que celui-ci a porté à la connaissance d'ISTA au plus tard au moment de la conclusion du Contrat et qu'ISTA a accepté ; ou			-	Relevé des données de consommation énergétique ;
		c.	Il n'est pas livré avec tous les accessoires et toutes les instructions, notamment d'installation, comme prévu dans le Contrat ; ou			-	Stockage des données de consommation énergétique ;
		d.	Il n'est pas fourni avec les mises à jour comme prévu dans le Contrat.			-	Partage des données de consommation énergétique avec le Client et/ou le cas échéant son syndic ou représentant.
		15.3.	ISTA se réserve le droit de refuser de mettre l'Equipement en conformité si la réparation et le remplacement s'avèrent impossibles ou lorsque cela nous impose des coûts disproportionnés compte tenu des circonstances et notamment de la valeur de l'Equipement en l'absence de défaut de conformité et de l'importance du défaut de conformité.			20.4.	Les données traitées pour le compte du Client sont les suivantes :
		15.4.	Lorsque la réparation ou le remplacement s'avère possible, il est effectué sans frais supplémentaires à charge du Client.			a)	Types de données

-	Données d'identification (p. ex. : nom et le prénom, le numéro d'appartement ou de lot) ;	confidentialité ou aux obligations professionnelles ou légales de confidentialité applicables à de telles données personnelles et à leur traitement ;	20.13.	ISTA peut être amenée à partager les données à caractère personnel traitées pour le Client avec les entreprises filiale ou mère de notre groupe. Néanmoins, nous nous engageons à ne pas transférer les données à caractère personnel traitées pour le compte du Client vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins que nous en soyons tenus en vertu du droit de l'Union ou du droit belge. Dans ce cas, ISTA informera le Client avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.
	Données de communication (p. ex. : téléphone, e-mail) ;			
-	Données contractuelles de référence (relation contractuelle, produit ou intérêt contractuel) ;	20.10.	-	20.14.
	Historique du Client – des occupants ;			
-	Données de facturation et de paiement liées aux contrats ;	20.11.	-	21.
	Données de planification et de contrôle ;			
-	Données relatives aux occupants (p. ex., nom, adresse, clé de répartition, données de consommation d'énergie ou d'eau)	20.12.	-	21.1.
b)	Catégories de personnes concernées :	-	21.2.	21.3.
-	Clients (propriétaires et ACP) ;			
-	Employés ;	-	21.4.	22.
-	Mandataires des Clients en ce compris les syndicats ;			
-	Contacts des Clients ;	-	22.1.	22.2.
-	Occupants des logements (copropriétaires et locataires).			
20.5.	Le Client autorise ISTA à faire appel à un autre sous-traitant (sous-traitant ultérieur), pour mener des activités de traitement spécifiques nécessaires à la réalisation des obligations découlant des présentes conditions générales et de toutes autres conventions particulière liant les Parties. ISTA tient à la disposition des Clients la liste des sous-traitants ultérieurs. Cette liste est disponible à première demande à l'adresse dpo@ista.be .	•	22.3.	23.
20.6.	ISTA s'engage à garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre des présentes conditions et à mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles afin que le traitement des données sous-traitées réponde aux exigences légales et garantisse la protection des droits des personnes concernées.			
20.7.	ISTA s'engage à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées en ce qui concerne la sécurité des traitements effectués pour le compte des Clients conformément à l'article 32 du RGPD, à évaluer périodiquement l'adéquation de ces mesures de sécurité et à informer, au besoin, le Client des divergences potentiellement constatées.	-	23.1.	23.2.
20.8.	ISTA tient à disposition du Client, à première demande à l'adresse dpo@ista.be , la liste des mesures de sécurité mises en œuvre, les audits et évaluations relatives à la protection des données à caractère personnel, en ce compris le DPIA.			
20.9.	ISTA s'engage à prendre toutes mesures utiles et veiller à ce que toutes les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel, telles que, ses agents, ses employés ou ses prestataires de services intermédiaires dans le cadre des Contrats ou en rapport avec ceux-ci :	-	23.2.	
-	Soient informés de la nature confidentielle des données personnelles ; et soient soumis aux engagements de			