

C/O IMMO LOUVAIN-LA-NEUVE

RAMPE DES ARDENNAIS, 21  
B 1348 LOUVAIN-LA-NEUVE

**CONCERNE :** MAÎTRISE ET RÉPARTITION DES CONSOMMATIONS DE CHAUFFAGE ET/OU D'EAU  
RES.: ACP LE CHARNOY

Madame, Monsieur,

Par la présente, nous avons le plaisir de vous transmettre une offre pour le (rem)placement de vos appareils de comptage et les services qui leurs sont associés (relevé, contrôle, décompte et analyse des consommations).

L'individualisation des frais de chauffage et le sous-comptage de l'eau au moyen de compteurs radio avec télérelève répondent aux nouvelles directives européennes sur l'efficacité énergétique et représentent l'évolution ultime en matière de gestion des immeubles résidentiels.

**ista vous offre :**

- **la télérelève 100% à distance.** Plus d'accès aux appartements et immeubles. Plus de rendez-vous, même en cas de déménagement d'un occupant. Possibilité de contrôle d'un index à une date précise ;
- **un décompte annuel** précis, facile à comprendre et transparent. Un Contact Center accessible aux occupants ;
- en option, un **suivi « temps réel »** de l'immeuble par ista pour vous aider à maîtriser les consommations et éviter les surprises en fin d'année.

Nous sommes à votre disposition pour répondre à toutes questions ou réaliser une démonstration de notre portail web.

Nous tenons à vous remercier pour votre confiance et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les plus sincères.

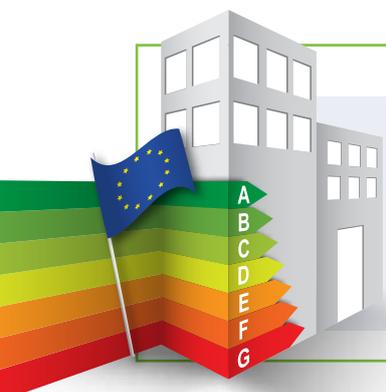


S. Belkacem  
Sales Representative



Fr. Dequenne  
Country Manager

## Maîtrise de l'énergie et de l'eau



L'individualisation des frais de chauffage et des consommations d'eau constitue le moyen le plus efficace de conscientiser les occupants quant à leur consommation et aux moyens de la maîtriser. De nombreuses études ont récemment prouvé que l'individualisation des frais de chauffage peut générer

**jusqu'à 20% d'économies d'énergie**, en plus d'une répartition exacte des charges entre occupants basée sur la consommation réelle. L'individualisation des frais de chauffage fait partie intégrante de la directive européenne 2012/27/EU relative à l'efficacité énergétique dans les bâtiments.

## Compteurs radio + télérelève

ista conçoit et fabrique une large gamme de compteurs d'eau (domaqua®, istameter®, modilys®) et de compteurs de chaleur (sononic®, ultego®) susceptible de répondre à toutes les applications. Les répartiteurs électroniques ista doprimo® 3 sont d'une grande précision. Ils enregistrent et affichent les émissions de chaleur les plus faibles sur les radiateurs, conformément aux normes actuellement en vigueur. Le relevé radio ne nécessite plus d'accès aux appartements, résolvant les problèmes d'absentéisme et de facture complémentaire.

Avec la télérelève, les index sont **transmis automatiquement vers les bureaux d'ista**, ce qui raccourcit le délai entre le relevé et la disponibilité du décompte. La transmission s'opère à l'aide d'un boîtier de communication memonic® placé dans les communs et alimenté par une batterie au lithium d'une durée de vie de 10 ans.



## Votre décompte ista



Chez ista les consommations de chauffage sont calculées en multipliant les index relevés par la puissance calorifique réelle de vos radiateurs (données fabricant). ista dispose d'une nomenclature de plusieurs dizaines de milliers d'appareils et se base sur le type et les dimensions exactes de vos radiateurs, au lieu de s'en remettre à des valeurs préprogrammées dans les répartiteurs. Transparence garantie.

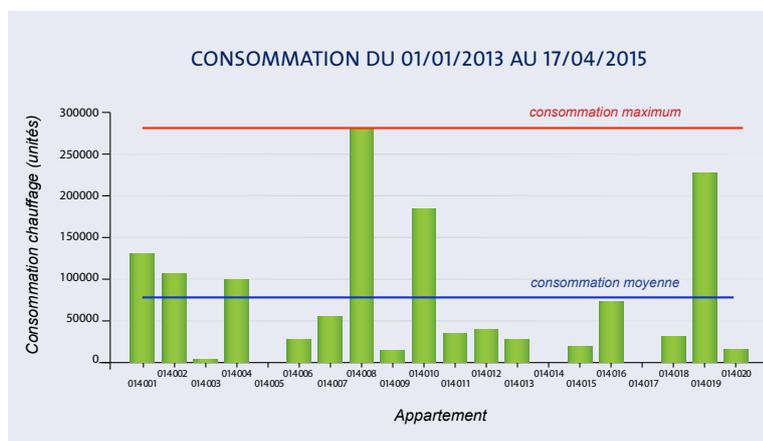
Le décompte ista est particulièrement facile à comprendre. Une grille de lecture est disponible sur simple demande.

Un **Contact Center** est accessible pour répondre aux questions des occupants, les jours ouvrés, de 9h à 12h et de 13h à 16h (12h le vendredi).

02 / 523 40 60 ou [contact@ista.be](mailto:contact@ista.be)

## Energy + Water Analyzer

- ista a développé un **outil graphique d'analyse** des consommations, l'Energy + Water Analyzer, à l'attention des gestionnaires et mandataires de copropriétés.
- L'E+W Analyser vous permet de mieux comprendre la **performance énergétique** de l'immeuble.
- Des **alertes** attirent votre attention, par exemple en cas de gros écarts de consommation, en cas de fuites ou de consommations en dents de scie (problème mitigeur).



N° DE L'OFFRE BX-2017-11-1069

DATE 29/11/2017

N° D'IMMEUBLE NV

NOM DU GÉRANT OU PROPRIÉTAIRE DU BÂTIMENT  
C/O IMMO LOUVAIN-LA-NEUVE

ADRESSE DU BÂTIMENT

ADRESSE DU GÉRANT OU PROPRIÉTAIRE DU BÂTIMENT  
RAMPE DES ARDENNAIS 21

ACP LE CHARNOY

## Offre de location

Location services compris – Contrat de 10 ans - Prix hors TVA

CHAUFFAGE		Quantité	Location annuelle/pce	Service Premium  €/pce
			pce(s)	
EAU	Froide 	Quantité	Location annuelle/pce	Service Premium  2.48€/pce
		80 pce(s)	12.00€	
EAU	Chaude 	Quantité	Location annuelle/pce	
		pce(s)	€	

### SERVICES COMPRIS

- ✓ La fourniture et le placement des répartiteurs
- ✓ La fourniture et le remplacement des compteurs d'eau et/ou compteurs de chaleur existants
- ✓ Le relevé et un contrôle annuel du bon fonctionnement
- ✓ Le décompte annuel
- ✓ L'envoi de tous les documents par e-mail
- ✓ La garantie de dix ans sur le matériel, placement inclus
- ✓ Accès par notre Portail Web

### SERVICE PREMIUM

Suivi « temps réel » de l'immeuble tout au long de l'année. Analyse des consommations et alertes par les Energy Manager d'ista. Contrôle trimestriel du bon fonctionnement et des anomalies hors garanties (fuite, problème mitigeur, répartiteur démonté...) sous forme de rapports et d'offres. Planification préférentielle des interventions avec engagement de résolution dans le courant du trimestre suivant. Possibilité de décompte trimestriel (sur devis).

**Le service Premium comprend les mises à jour régulières de l'Energy + Water Analyser.**

## OPTIONS

<input type="checkbox"/> Envoi des documents par poste :	0,51 €/appartement
<input type="checkbox"/> Graphique d'évolution des consommations annexé au décompte annuel :	5,95 €/appartement
<input type="checkbox"/> Clapet anti-retour (Certifié CE), placement inclus :	25,00 €/pièce
<input type="checkbox"/> Relevé sur site de compteur général (eau, gaz, électricité) ou citerne à mazout :	195,00 €/immeuble

## Remarques

### • Prix

Prix par appareil (pièce/pce) hors TVA et valables uniquement dans le cadre du (rem)placement de tous les appareils de l'immeuble.

Répartiteurs : prix placement ou remplacement inclus.

Compteurs d'eau et compteurs de chaleur : prix pour le remplacement des compteurs existants, sur une tuyauterie en bon état permettant d'échanger les anciens compteurs par les nouveaux par simple fermeture des vannes d'arrêt situées des deux côtés du compteur.

Prix pour la création de nouveaux points de comptage (si votre immeuble n'est pas équipé) : sur devis.

TVA applicable en location 21%.

Une participation aux frais de recyclage de 0,24€ sera rajoutée.

Nos répartiteurs sont conformes à la norme EN 834 et sont placés à 50% de la longueur et 75% de la hauteur du radiateur. Si cet endroit correspond à celui où se trouvent les répartiteurs à remplacer, ces derniers seront enlevés sans frais par nos soins. Dans le cas contraire, ils seront laissés afin de ne pas abîmer les radiateurs.

Supplément pour sonde déportée (convecteurs, radiateurs encastrés ou cache-radiateurs) : 10,00€/pce + TVA

Nous vous signalons que nous prévoyons systématiquement la vidange de l'installation de distribution d'eau : 175,00€ + TVA /colonne/jour et le remplacement des vannes défectueuses par des vannes à billes ou têtes de vannes : de 12,00€/pce + TVA à 14,00€/pce + TVA (en fonction du diamètre et du type) ainsi que la pose de scellés (1,99€/pce).

Lors du placement sur d'anciennes conduites encrassées, il arrive que des particules se décollent et obstruent les filtres. Le coût du nettoyage éventuel des filtres n'est pas inclus dans les prix susmentionnés.

Les suppléments éventuels (sondes, vannes défectueuses, clapets optionnels ...) feront l'objet d'une facture d'installation séparée. TVA applicable 6% ou 21% en fonction de l'âge de l'immeuble.

### • Délai

6 à 8 semaines à dater de la réception de la commande ou lors du prochain relevé général pour les immeubles répertoriés chez ista.

**OFFRE VALABLE 2 MOIS**

## COMMENT UTILISER CETTE OFFRE ?

**Page 3** > Contrôlez les quantités et biffez les services dont vous n'avez pas besoin.

**Page 4** > Choisissez les options

**Page 5** > Complétez soigneusement les champs ci-dessous et signez

**Page 6** > Datez et signez les conditions générales

Renvoyez les 6 pages par courrier ou par mail à l'adresse [orders@ista.be](mailto:orders@ista.be)  
Vous recevrez une confirmation de commande dans les 2 semaines.

## BESOIN D'AIDE ?

Contactez votre délégué commercial ou demandez Maité au **02 523 40 60**.

ACP / Résidence :

Nombre d'appartements au sein de l'immeuble :

Dûment représenté par son Syndic ou gérant :

Gestionnaire ou personne de contact :

Adresse :

Téléphone :

E-mail :

Date + Signature

COMMENTAIRES

COMPTEURS EAU FROIDE A REMPLACER

S. Belkacem  
Sales Representative

Fr. Dequenne  
Country Manager

## Conditions générales – ISTA S.A.

### 1. Champ d'application

À moins qu'il en ait été convenu autrement, ces conditions générales s'appliquent à tous les équipements et services que nous fournissons au client. En cas d'incompatibilité entre ces conditions générales et d'éventuelles conditions particulières, la priorité sera accordée à ces dernières.

Nous nous réservons 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. Les nouvelles conditions générales seront applicables à compter de leur notification au client.

### 2. Prix

À moins qu'il en ait été convenu autrement, les prix et frais applicables seront ceux mentionnés dans le contrat et s'entendront hors TVA.

Nous nous réservons le droit d'ajuster nos prix et/ou frais sur base annuelle en fonction de l'évolution des facteurs de prix (augmentation des salaires ou des coûts des matériaux, augmentations de coûts résultant de taxes ou d'autres devoirs, etc.).

### 3. Paiement

À moins qu'il en ait été convenu autrement, nos factures doivent être payées, sans aucune déduction, dans les dix (10) jours suivant leur réception.

Les prix d'achat et les coûts d'installation seront facturés lors de la livraison. Les frais de location et de service seront facturés à l'avance et sur base annuelle.

Toute plainte relative à une facture doit nous être communiquée au plus tard dans les quinze (15) jours après sa réception, sans quoi elle ne sera pas prise en compte.

En cas de non-paiement d'une facture, celle-ci sera automatiquement majorée, sans préavis, d'un intérêt de dix (10) % par an et d'une indemnité forfaitaire de quinze (15) % de la somme principale. Dans le cas où un recouvrement judiciaire du montant d'une facture serait nécessaire, le client sera en outre redevable des frais raisonnables afférents, comme les frais de justice et les coûts de gestion interne qui excèdent le montant forfaitaire.

### 4. Livraison

À moins qu'il en ait été convenu autrement, les délais de livraison ne sont mentionnés qu'à titre informatif et ne sont pas contraignants. Un retard de livraison ne peut donner lieu à aucun intérêt ou indemnisation. Toute offre pourra être retardée en fonction de la disponibilité et de la suffisance de nos stocks, ou en fonction de tout autre motif légitime, et nous nous réservons le droit de procéder à des livraisons partielles.

### 5. Réserve de propriété

Nous conservons la propriété de tous les équipements vendus jusqu'à ce que leur prix, intérêts et indemnités dus compris, ait été entièrement payé.

Malgré cette réserve de propriété, tous les risques inhérents à l'équipement sont transférés au client au moment de la livraison.

### 6. Location

Aucun des équipements loués, tels que repris dans le contrat par l'intermédiaire de leur type et de leur nombre, ne sera transféré ou démonté sans notre consentement écrit préalable. Nous nous chargerons de l'installation des équipements loués.

Nous réparerons tout défaut dont nous sommes responsables. Cependant, le client devra supporter tous les coûts de remplacement de l'équipement au tarif applicable en cas de détérioration ou de défaut pour lesquels nous ne sommes pas responsables.

Au terme de la période de location, le client sera tenu de rendre l'équipement accessible à nos services en vue de son retrait. Nous sommes en droit, mais pas dans l'obligation, de retirer l'équipement. Tous les coûts liés à ce retrait seront supportés par le client. S'il s'avérait que nous n'avons pas retiré l'équipement, ceci ne pourra être considéré comme un renouvellement tacite ou comme un prolongement de la période de location.

### 7. Avis d'installation

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. Dans le cas où il ne nous aura pas été possible d'assurer nos services après le deuxième rendez-vous, le client en sera informé par écrit. Celui-ci devra alors introduire une demande pour

que nous réalisons ce travail à une date ultérieure, moyennant des frais supplémentaires.

### 8. Relevé des données de l'appareil et changement d'utilisateur

Nous informerons le client de la date à laquelle les données de l'appareil doivent être relevées, au moins dix (10) jours à l'avance. Les utilisateurs individuels seront également informés si nécessaire. S'il n'est pas possible de relever ces données à la date indiquée, une deuxième tentative de relevé sera entreprise dans les deux (2) semaines, moyennant préavis. Si un utilisateur individuel n'honore pas ce rendez-vous, nous procéderons à une estimation de la consommation dans l'unité d'utilisation appropriée, à moins qu'un rendez-vous individuel soit ensuite pris pour le relevé de l'appareil, moyennant paiement. Aucune confirmation du relevé n'est requise sous la forme d'une signature de l'utilisateur.

Le relevé provisoire des données de l'appareil pendant une période de décompte en cours (p. ex. : suite à un changement d'utilisateur) n'est effectuée que sur la base d'une demande de relevé provisoire des données de l'appareil introduite par le client, moyennant paiement.

### 9. Services de décompte

Les services de décompte incluent les éléments suivants :

- le relevé annuel (à une date à convenir entre le client et nous) ;
  - la mesure de la consommation ;
  - le calcul de la répartition des frais de chauffage et/ou d'eau, ainsi que la rédaction de la documentation afférente.
- Toute tentative de fraude donnera lieu à une estimation maximale de la consommation qui ne pourra pas être contestée.

### 10. Obligations du client

Afin d'être en mesure d'assurer nos services, le client garantit :

- de nous fournir en temps utile toutes les informations et données nécessaires au bon déroulement de nos services, ainsi que les changements relatifs à ces informations et données ;
- un libre accès au bâtiment, aux appartements et à l'équipement afin que nous puissions nous acquitter de nos travaux et services sans difficulté et sans retard.

### 11. Garanties relatives aux équipements vendus

Toute plainte relative à un défaut apparent ou à un défaut de conformité affectant l'équipement livré doit nous être communiquée dans les sept (7) jours suivant la livraison au client. L'acceptation aura pour effet de couvrir la faute apparente qui aurait pu être observée lors de la livraison.

Toute plainte relative à un vice caché affectant l'équipement livré doit nous être communiquée dans les quinze (15) jours suivant sa découverte par le client ou le moment où celui-ci aurait pu raisonnablement constater le problème en question.

Toute action légale relative à un vice caché doit être intentée dans les trente (30) jours suivant la découverte du défaut par le client, le moment où le client peut raisonnablement en constater l'existence ou la date où ont cessé les discussions visant à parvenir à un règlement à l'amiable, sans quoi elle ne sera pas prise en compte.

Tout défaut ou mauvais fonctionnement d'un équipement ne donnera exclusivement droit qu'à la réparation ou au remplacement dudit équipement, gratuitement, et uniquement lorsque notre responsabilité est prouvée.

La période de garantie est d'un (1) an.

### 12. Responsabilité

Nous ne serons tenu responsables, en cas de violation précontractuelle, contractuelle ou extracontractuelle de nos devoirs ou obligations, qu'en cas de négligence grave, de faute intentionnelle ou de fraude.

En outre, le client ne nous tiendra en aucun cas responsables de tout dommage ou perte de profits indirect(e), accessoire et consécutif(ve) encouru(e) par le client. En outre, notre responsabilité ne pourra en aucun cas excéder le prix ou les frais que nous avons perçus, ni excéder une période de temps de deux (2) ans.

### 13. Durée

Tous les contrats conclus entre nous et le client le sont pour une période de dix (10) ans.

Tout contrat peut être résilié par écrit à la fin de son terme initial, ou à sa date d'expiration en cas d'extension, moyennant un préavis de six (6) mois.

À défaut de la remise d'un préavis en temps utile, le contrat sera automatiquement reconduit pour la même période et dans les mêmes conditions.

En cas de résiliation légale d'un contrat incluant des services de décompte, le décompte relatif à la dernière période devra être préparé et les services s'y rapportant rendus.

### 14. Résiliation et non-exécution contractuelle

En cas de résiliation illégale d'un bon de commande par le client, celui-ci nous sera redevable d'une compensation équivalente à maximum trente (30) % du prix de vente hors TVA (dans le cas d'une vente). Cependant, nous restons libres de fournir des preuves et de faire valoir nos droits si nos pertes excèdent ces trente (30) %.

En cas de résiliation illégale d'un contrat de location et/ou de services par le client, celui-ci nous sera redevable d'une compensation pour la perte et/ou le dommage subis, fixé à quatre-vingt-dix (90) % des frais à facturer jusqu'à l'expiration du contrat en cours, moins les dépenses que nous aurons épargnées (à l'exception du loyer de l'équipement).

En outre, pour les contrats incluant des services de décompte, nous serons en droit d'interrompre la fourniture de ces services.

Nous serons autorisés, si aucune suite n'est donnée à un avis de défaut dans les quinze (15) jours, à résilier le contrat dans le cas où le client continue à manquer à tout ou partie de ses obligations, sauf si un tel manquement est causé par un cas de force majeure (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 lock-outs, 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).

### 15. Protection des données

Nous respecterons toutes les réglementations, normes et exigences applicables en matière de protection et de sécurité des données. Nous pouvons supposer que le client s'y conformera également.

Le traitement des données de tiers peut être réalisé par nos filiales étrangères, qui se conformeront elles aussi aux réglementations, normes et exigences applicables à cet égard.

### 16. Dispositions générales

L'invalidité ou l'inapplicabilité de l'une des clauses de ces conditions générales n'affectera la validité ou l'applicabilité d'aucune autre clause. Le cas échéant, les parties s'engagent à remplacer la clause invalide ou inapplicable par une clause valable qui est aussi proche que possible, d'un point de vue économique, de la clause inapplicable.

Le fait que nous n'invoquions pas ces conditions générales actuelles à un moment donné ne peut être interprété comme une renonciation de leur validité ultérieure.

À moins qu'il n'en ait été convenu autrement, toute communication ou notification entre les parties sera valablement signifiée par lettre recommandée, fax ou courrier électronique (avec accusé de réception) adressé(e) au siège social ou au domicile mentionné dans le contrat.

Ces conditions générales, le contrat et toute autre condition spécifique constituent l'intégralité de l'accord conclu entre les parties à cet égard et remplacent toute communication antérieure, qu'elle soit verbale ou écrite.

Aucun autre accord, amendement, changement ou modification ne sera valable ou contraignant à moins qu'il ne soit fait par écrit. Cette exigence de la forme écrite ne peut être abandonnée que par écrit.

### 17. Compétence et législation applicables

Les présentes conditions générales sont régies par le droit belge. Tout litige lié à la mise en place, à l'exécution ou à l'interprétation des présentes conditions générales, qui ne peut être résolu à l'amiable, ainsi que tout accord auquel elles sont applicables, sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de notre siège social.

Fait à ....., le ...../...../.....

Signature du client .....

précédée de la mention « Lu et approuvé »