

**1. DEFINITIONS**

Client : personne morale ou physique qui achète de l'électricité pour sa propre consommation. Les présentes conditions générales sont d'application aussi bien pour un client résidentiel (acheteur du gaz naturel destiné à son usage domestique) que pour un client non-résidentiel (acheteur du gaz naturel non destiné à son usage domestique).

Contrat : le contrat de fourniture de gaz naturel, constitué des conditions particulières, générales et tarifaires.

Fournisseur : personne morale ou physique qui effectue la fourniture, en l'espèce EIDA S.A..

Fourniture : vente de gaz naturel au client. La fourniture prend toujours la forme d'une fourniture intégrée, c'est-à-dire la fourniture et les autres prestations nécessaires à l'acheminement du gaz naturel jusqu'au point de prélèvement, notamment les prestations concernant l'accès aux réseaux et l'utilisation des réseaux.

Gestionnaire de réseau de distribution : toute personne physique ou morale qui effectue la distribution et est responsable de l'exploitation, de l'entretien et, si nécessaire, du développement du réseau de distribution dans une zone donnée et, le cas échéant, de ses interconnexions avec d'autres réseaux, ainsi que de garantir la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution de gaz.

Jours : toute mention d'une durée en jours dans les présentes conditions générales est à entendre, sauf disposition expresse contraire, comme une durée calendrier.

Parties : dénomination collective du client et d'EIDA S.A.

Point de fourniture : un point de comptage ou un ensemble de points de comptage d'un même utilisateur du réseau qui sont situés sur un même site et qui sont connectés entre eux par une même installation de gaz naturel se situant en aval desdits points de comptage. Le terme « point de fourniture » ne correspond pas nécessairement à une localisation physique déterminée et est utilisé indépendamment de la direction de la fourniture de gaz naturel, un regroupement à la fois de points comptage servant à l'injection ou au prélèvement étant toutefois exclu.

**2. OBJET**

**2.1.** Le présent contrat de fourniture a pour objet de définir les conditions de fourniture de gaz naturel par EIDA S.A. en vue de l'alimentation du ou des points de fourniture du ou des sites du client.

**2.2.** En cas de contradiction entre les conditions générales et les conditions particulières, ces dernières priment.

**2.3.** Le client n'a pas droit à des adaptations personnelles des conditions générales.

**2.4.** Tout accord complémentaire conclu entre les parties et qui n'est pas couvert par les présentes conditions générales doit obligatoirement être fait par écrit et signé par les parties.

**2.5.** Les relations contractuelles relatives au raccordement au réseau, à l'utilisation du raccordement au réseau et l'utilisation du réseau sont réglées entre le gestionnaire de réseau et le client. Le gestionnaire de réseau doit respecter le délai énoncé à l'article 9 (1) de la loi modifiée du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel pour traiter les demandes de raccordement initial.

**3. TARIFS**

**3.1.** Le prix du gaz naturel facturé au client est fixé par les tarifs mentionnés dans les conditions particulières et en vigueur au moment de la souscription ou du renouvellement périodique de contrat. Il inclut les frais variables pour l'utilisation du réseau.

**3.2.** Les tarifs de fourniture de gaz naturel sont consultables sur le site internet : [www.eida.lu](http://www.eida.lu) et peuvent être demandés en contactant le service clientèle au (+352) 26 47 47 ou en envoyant un courriel à : [info@eida.lu](mailto:info@eida.lu).

**3.3.** Les prix afférents au contrat s'entendent hors : taxe « gaz naturel », taxe sur la valeur ajoutée, frais de mesurage ou toute autre redevance, taxe ou impôt légal en vigueur au jour de la facturation.

**3.4.** La prime mensuelle à payer au distributeur est refacturée sans supplément au client.

**3.5.** Une variation des prix de l'utilisation du réseau peut être répercutée par EIDA S.A. sur ses prix. Le client en est informé soit par écrit, soit par une mention reprise sur sa facture de gaz naturel, dès l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

**4. DUREE, DEMENAGEMENT ET RESILIATION**

**4.1.** Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, il n'a pas de durée minimale exigée.

**4.2.** L'exécution du contrat commence immédiatement après la cession du contrat de fourniture avec le fournisseur actuel dans le cas d'un changement de fournisseur en faveur d'EIDA S.A. (à la fin de toute fourniture par l'ancien fournisseur et / ou à partir du changement par le gestionnaire de réseau) et à la date de mise en service du compteur par le Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné dans le cas d'un nouveau raccordement.

**4.3.** Le contrat reste valable en cas de déménagement du client. Le client informe EIDA S.A. par écrit moyennant le respect d'un préavis de vingt (20) jours du changement d'adresse. En cas de non-respect de ce délai, EIDA S.A. ne peut pas garantir l'exécution du contrat à la nouvelle adresse. De même, l'exécution du contrat reste dépendante du respect de l'ensemble des conditions de l'article 5 en relation avec le nouveau point de fourniture.

**4.4.** Le contrat peut être résilié par chacune des parties et ce, à tout moment.

**4.5.** La résiliation comme le changement de fournisseur se fait sans frais à charge du client.

**4.6.** La résiliation doit prendre la forme d'un écrit et respecter un délai de préavis de vingt (20) jours, sauf pour ce qui est prévu à l'article 12, et sous réserve de l'application des dispositions de l'article 5.

**4.7.** La résiliation peut être faite directement par le client ou par son nouveau fournisseur mandaté par lui.

**4.8.** Si le client cesse l'approvisionnement en gaz naturel sans avis de résiliation écrit, il reste responsable du paiement de la prime fixe, du prix du gaz naturel consommé depuis la dernière lecture du compteur et de toutes les autres obligations contractuelles non-réglées.

**4.9.** EIDA S.A. peut notamment résilier le contrat :

- lorsque la desserte de gaz naturel a été interrompue par le Gestionnaire de Réseau de Distribution pour un motif légitime ;

- lorsque EIDA S.A. est dans l'impossibilité d'exécuter le contrat de fourniture suite à l'absence de relations contractuelles (contrat de raccordement ou d'accès au réseau) entre le Gestionnaire de Réseau et le propriétaire du raccordement ou le client, ou encore si le point de fourniture n'est pas raccordé à un réseau de gaz naturel à la date du début de fourniture.

**5. CONDITIONS ET EXECUTION DU CONTRAT**

**5.1.** EIDA S.A. ne saurait être tenue de son obligation de fournir du gaz naturel au client lorsque l'un des points suivants est manquant dès la réception des conditions particulières, ou vient à manquer en cours d'exécution du contrat, et ce aussi longtemps qu'il n'y aura pas été remédié :

- raccordement effectif direct de chaque point de livraison au réseau de distribution ;

- utilisation directe par le client du gaz naturel au(x) point(s) de fourniture du ou des sites.

**5.2.** La défaillance de l'ensemble de ces conditions entraîne de plein droit la résolution du contrat.

**5.3.** La fourniture est suspendue sans que la responsabilité de EIDA S.A. ne puisse être engagée pour manquement à ses obligations contractuelles, tant qu'il existe une cause étrangère rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles ou engendrant des frais supplémentaires économiquement insupportables pour EIDA S.A..

**6. COMPTAGE**

**6.1.** Les équipements de comptage et de contrôle par point de fourniture sont installés et relevés par le Gestionnaire du Réseau de Distribution auquel le client est raccordé et restent la propriété de ce dernier.

**6.2.** Les frais de comptage sont facturés au client par EIDA S.A. en même temps que la fourniture de gaz naturel (ils sont avancés par EIDA S.A. et refacturés sans supplément au client sur la facture de fourniture).

**6.3.** Le client autorise le Gestionnaire du Réseau de Distribution à communiquer ses données de comptage à EIDA S.A..

**6.4.** Le client ne doit pas porter atteinte à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations.

**6.5.** Le client doit signaler la perte, l'endommagement ou le dysfonctionnement de l'équipement de mesure dans les meilleurs délais à EIDA S.A. et au Gestionnaire du Réseau de Distribution.

**6.6.** La lecture du compteur se fait au moins une fois par an, soit physiquement sous en télé-relève, par le Gestionnaire du Réseau de Distribution ou par toute autre partie mandatée par ce dernier à cet effet.

**6.7.** Sur demande, EIDA S.A. peut exiger la lecture et la communication de l'index du compteur soit par le client lui-même, soit par un de ses agents.

**6.8.** A défaut de la présence de données de lecture de compteur dans un délai raisonnable, EIDA S.A. et / ou le Gestionnaire du Réseau de Distribution se réserve(nt) le droit de déterminer la consommation par une estimation.

**6.9.** EIDA S.A. n'est pas responsable du comptage.

**6.10.** Les informations relatives au comptage font foi. EIDA S.A. et le client peuvent demander au Gestionnaire de Réseau et ce, en tout temps une vérification du comptage selon les modalités fixées par le gestionnaire.

**6.11.** EIDA S.A. se réserve le droit de procéder à des lectures de contrôle.

**6.12.** Si le client le désire, il peut faire installer à ses frais un compteur de contrôle. Ce type de compteur ne pourra pas intervenir dans la facturation et ne pourra faire foi.

**7. MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT**

**7.1.** Les factures sont établies sur base des données de consommation relevées ou estimées. Les factures sont établies sur base des données de consommation relevées par un comptage et mises à la disposition d'EIDA S.A. par le gestionnaire de réseau. S'il est impossible de procéder à une lecture de compteur ou en cas d'incohérence d'un index avec des consommations types, EIDA S.A. estime la consommation. Pour cela EIDA S.A. peut se référer à la consommation de la période antérieure à la période à facturer ou pour tout raccordement initial à la consommation d'un client analogue.

**7.2.** Entre les factures annuelles de décompte, EIDA S.A. éditte des factures d'acomptes périodiques basées sur le montant global estimé de l'année.

Les acomptes sont des factures comportant des sommes fixes dont le calcul est basé sur la consommation historique du client. L'acompte est calculé sur la base d'une estimation de la consommation annuelle d'un client de même type si le client est nouveau.

Le montant de l'acompte peut être ajusté par EIDA S.A. selon l'évolution de la consommation mais aussi en fonction des tarifs de fourniture de gaz naturel et des tarifs du gestionnaire de réseau.

La facture de décompte est la différence entre la consommation annuelle du client et tous les acomptes facturés pour la même période.

**7.3.** L'établissement de la facture annuelle de décompte se fait par l'application à la consommation annuelle répartie en fonction de l'utilisation de l'énergie des tarifs en vigueur sur tout sa période, de façon linéaire ou sur base des coefficients mensuels ci-dessous reproduits :

Janvier	16,50%	Février	15,00%	Mars	12,50%
Avril	8,00%	Mai	5,00%	Juin	1,80%
Juillet	1,50%	Août	1,20%	Septembre	4,00%
Octobre	7,50%	Novembre	12,00%	Décembre	15,00%

**7.4.** Les acomptes seront adaptés en fonction des changements de la consommation annuelle, respectivement de l'évolution du prix.

**7.5.** Les acomptes et les factures sont payables au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur les factures.

**7.6.** Le paiement des factures doit être fait via autorisation de domiciliation préalable donnée, par bons d'achat « Beki » ou par virement bancaire sur un des comptes ci-après mentionnés :

- BGL BNP Paribas : IBAN LU96 0030 1834 0007 0000 (BGLULLL)

- POST Finance : IBAN LU85 1111 2572 8743 0000 (CCPLULLL)

- Raiffeisen : IBAN LU68 0090 0000 0934 8608 (CCRULLL) ;

**7.7.** Tout remboursement prendra la forme d'un virement bancaire.

**7.9.** En cas de changement de fournisseur de gaz naturel, EIDA S.A. doit mettre à disposition du client dans les six (6) semaines suivant son changement de fournisseur, un décompte final de clôture.

**7.10.** Une réclamation introduite par le client par rapport à une facture de décompte ou d'acompte ne justifie le non-paiement à l'échéance des factures qu'en cas d'erreurs de facturation évidente et uniquement dans la mesure du montant contesté.

**7.11.** Tout retard de paiement des factures à leurs échéances emporte majoration de plein droit des sommes dues par des intérêts légaux.

**7.12.** EIDA S.A. se réserve le droit de facturer toutes prestations annexes demandées par le client (ex : copie de facture).

**8. NON-PAIEMENT**

**8.1.** En cas de non-paiement dans un délai de quinze (15) jours à partir de la date d'échéance d'une facture, un rappel de paiement est envoyé au client par EIDA S.A..

**8.2.** En cas de non-paiement dans un délai de quinze (15) jours à partir de la date d'envoi du rappel de paiement, EIDA S.A. informe par écrit le client en défaillance de paiement de son intention de le faire déconnecter dans les trente (30) jours.

**8.3.** Une copie de l'information par laquelle EIDA S.A. informe le client défaillant de son intention de le faire déconnecter dans les trente (30) jours est communiquée parallèlement par EIDA S.A. à l'office social de la commune de résidence du client résidentiel défaillant. Après le préavis de quinze (15) jours, le client résidentiel en défaut de paiement.

**8.4.** En cas de paiement intégral de la dette par le client, EIDA S.A. demande sans délai au Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné de procéder à la reconnexion du client qui doit être réalisée au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables.

**8.5.** Par dérogation aux dispositions du présent article et en cas de prise en charge du client résidentiel en défaut de paiement par l'office social de sa commune de résidence, aucune déconnexion ne peut avoir lieu. En contrepartie, EIDA S.A. est en droit de faire placer, par le biais du Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné, un compteur à prépaiement jusqu'au règlement entier de la dette. A la demande du client et exclusivement après remboursement intégral de sa dette, EIDA S.A. charge le Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné de remplacer le compteur à prépaiement par un compteur normal. Ce remplacement s'effectue dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la demande.

**8.6.** Ni la déconnexion, ni le placement d'un compteur à prépaiement ne suspendent le recouvrement des factures antérieures. L'octroi d'un plan de paiement des arriérés ne modifie pas les conditions d'exigibilité des factures émises ultérieurement par le EIDA S.A..

**8.7.** Tous frais annexes, notamment et sans pour autant que cette liste ne soit exhaustive, les frais administratifs tels les frais de rappel et les frais de récupération de ou des créances en justice, résultant du non-paiement de factures ou d'irrégularité dans le paiement des factures, frais engendrés par le placement et l'enlèvement d'un compteur à prépaiement, les frais de déconnexion et de reconnexion sont à charge du client en défaut de paiement et pourront faire l'objet en justice d'une demande afin de les récupérer à leur coût réel.

**9. DROIT DE RÉTRACTATION**

**9.1.** En présence d'un contrat conclu à distance et hors établissement, le client, personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans son activité professionnelle, dispose du droit de se rétracter du présent contrat sans indication de motif dans un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de la conclusion du contrat. Si le dernier jour du délai n'est pas un jour ouvrable, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

**9.2.** Le délai de rétractation est respecté si et seulement si la décision relative à ce droit a été transmise avant l'expiration du délai.

**9.3.** L'exercice du droit de rétractation prend la forme, soit d'un courriel envoyé à l'adresse [info@eida.lu](mailto:info@eida.lu) soit par lettre envoyée à l'adresse du siège social d'EIDA S.A., dénué de toute ambiguïté.

**9.4.** Le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation disponible ci-après.

**9.5.** En cas de décision de rétractation du présent contrat, celui-ci prendra fin à la date de la réception de la décision et le client devra prendre à sa charge les éventuels frais de renvoi.

**9.6.** Lorsque le client a voulu que la fourniture de gaz naturel débute pendant le délai de rétractation, le client doit payer un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il a informé de sa décision de rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

**10. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

**10.1.** Les données à caractère personnel collectées dans le cadre du contrat de fourniture seront sauvegardées et traitées par EIDA S.A.

**10.2.** La transmission de données à des tiers ne se fait que dans le cadre d'une nécessité d'exécution contractuelle, et/ou légale.

**10.3.** Pour la gestion et le traitement des données relatives aux clients, EIDA S.A. se réfère aux dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel.

**10.4.** EIDA S.A. conserve les données pendant toute la durée du contrat et pendant une période nécessaire pour

## EIDA S.A. - CONDITIONS GÉNÉRALES DE FOURNITURE

respecter les délais de prescriptions ou d'autres obligations légales.

**10.5.** Ces informations restent la propriété du client.

**10.6.** Le client dispose d'un droit permanent d'accès à ses données, ainsi que d'un droit de rectification qu'il peut exercer par une demande expresse adressée à EIDA S.A. et ce, sans frais.

**10.7.** Le client informe immédiatement EIDA S.A. de tous les changements en relation avec sa personne ou le point de fourniture. Jusqu'à réception du nouveau nom ou de la nouvelle adresse, les informations envoyées par EIDA S.A. au dernier nom utilisé et à la dernière adresse communiquée, sont considérées comme dûment envoyées. La notion d'«adresse» englobe les adresses postales et électroniques.

### 11. RESPONSABILITE

**11.1.** Pour fournir du gaz naturel, EIDA S.A. est dépendante du bon fonctionnement du réseau de transport ainsi que du réseau de distribution. Le bon fonctionnement du réseau doit être garanti par le gestionnaire du réseau.

**11.2.** EIDA S.A. ne peut voir sa responsabilité mise en jeu suite à toutes inattention ou négligences éventuelles du gestionnaire de réseau et notamment relatives à son réseau (entretien, exploitation,...).

**11.3.** L'obligation de fourniture d'EIDA S.A. n'est donnée que dans le cadre d'un bon fonctionnement du réseau. Ceci implique que EIDA S.A. ne peut pas être obligé de payer un dédommagement au client qui est supérieur à ses propres droits de dédommagement envers le gestionnaire du réseau.

**11.4.** Le gestionnaire de réseau spécifie les caractéristiques du gaz naturel et les conditions techniques de sa fourniture et en est donc responsable.

**11.5.** En cas d'engagement de la responsabilité d'EIDA S.A. envers le client, celle-ci reste limitée aux dommages matériels, actuels, certains et directs.

**11.6.** La responsabilité d'EIDA S.A. ne peut être engagée en cas de force majeure, cas fortuit ou tout événement ne dépendant pas de sa volonté.

### 12. ENGAGEMENT DE TIERS - CESSION DU CONTRAT

**12.1.** EIDA S.A. peut charger des tiers de l'exécution de ses obligations contractuelles directes ou indirectes.

**12.2.** La cession des droits et des obligations contractuelles par EIDA S.A. à un autre fournisseur de gaz naturel ou, de manière plus générale, un tiers, ne nécessite pas l'accord préalable du client.

**12.3.** EIDA S.A. informera le client de cette cession de droits soit par écrit, soit par une mention reprise sur sa facture de gaz naturel.

**12.4.** Le client dispose d'un délai de trente (30) jours pour informer EIDA S.A. par lettre recommandée avec accusé de réception de son désaccord par rapport à cette cession. Le client dispose alors de la faculté de résilier sans frais le contrat de fourniture qu'il a conclu avec EIDA S.A.. A défaut de réaction dans le délai précité, EIDA S.A. est réputée définitivement déchargée de toute obligation postérieure à la cession.

**12.5.** Sauf autorisation écrite et expresse d'EIDA S.A. le client ne peut céder à un tiers en tout ou partie et à titre onéreux ou gratuit, le gaz naturel à lui fourni.

### 13. PROCURATION

Par la signature du contrat de fourniture, le client autorise EIDA S.A. à faire toutes les opérations nécessaires pour assurer la fourniture, pour ses besoins, dans le cadre dudit contrat (résilier son contrat de fourniture existant, demander au gestionnaire de réseau les informations nécessaires, effectuer toutes démarches permettant la fourniture).

### 14. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES ET CHANGEMENT DE PRIX DE FOURNITURE

**14.1.** EIDA S.A. se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales et les conditions tarifaires moyennant une information préalable du client (par courrier, par une mention reprise sur la facture ou par une publication).

**14.2.** En cas de modification des conditions générales et / ou des conditions tarifaires (excepté pour les modifications des tarifs régulés du gestionnaire de réseau), le client dispose d'un délai de trente (30) jours pour informer EIDA S.A. par lettre recommandée avec accusé de réception de son désaccord par rapport aux nouvelles

conditions générales et / ou conditions tarifaires. Le client dispose alors de la faculté de résilier sans frais le contrat de fourniture qu'il a conclu avec EIDA S.A.. Dans ce cas, le contrat prend fin au jour de l'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales et / ou conditions tarifaires. Le cas échéant, en cas de changement de fournisseur, le contrat prend fin au jour de la prise d'effet du nouveau contrat de fourniture, sans que les nouveaux tarifs ne soient effectifs pour le client. A défaut de réaction dans le délai précité, le client est réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales et / ou conditions tarifaires.

### 15. RECLAMATIONS

**15.1.** EIDA S.A. accorde une grande importance à la qualité de son service à la clientèle et invite donc tout client en désaccord notamment avec le contenu d'une facture, d'une clause des présentes conditions générales ou, d'une manière plus générale, d'une prestation effectuée par EIDA S.A. dans le cadre du contrat de fourniture, à porter à sa connaissance sa réclamation immédiatement et au plus tard dans le délai de quinze (15) jours à partir de la connaissance de ce litige.

**15.2.** La réclamation doit être portée à la connaissance d'EIDA S.A. par écrit.

**15.3.** Elle est enregistrée au siège d'EIDA S.A. qui en confirmera réception au client en mentionnant la date d'enregistrement, le nom du ou des requérants ainsi qu'une description sommaire de la réclamation.

**15.4.** EIDA S.A. disposera alors d'un délai d'un (1) mois maximum pour prendre position et proposer le cas échéant une conciliation et informer le client de sa position ou de sa proposition éventuelle pour régler le conflit.

**15.5.** La procédure de réclamation ne peut en aucun cas empêcher l'une des parties de se pourvoir en justice.

**15.6.** En cas d'insatisfaction de la réclamation écrite préalable, le litige sera traité par voie de médiation telle qu'arrêté par le Règlement E16/17/ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière de gaz naturel et dont l'objet est de trouver de manière impartiale une solution extrajudiciaire au litige dans l'intérêt des deux parties.

**15.7.** Le recours à la voie judiciaire reste toujours ouvert, l'instance de médiation auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation n'est plus compétente à partir du moment où une voie judiciaire est engagée.

### 16. COMMUNICATION À DISTANCE

Par l'apposition de sa signature sur le présent contrat, le client donne son consentement à EIDA S.A. d'utiliser à son égard des techniques de communication à distance.

### 17. LANGUES

**17.1.** Les conditions particulières et générales sont disponibles en langues française et allemande.

**17.2.** Pendant la durée du contrat de fourniture, le client peut communiquer avec EIDA S.A., en français, luxembourgeois, allemand et anglais.

### 18. CLAUSE DE SAUVEGARDE

Dans l'éventualité où l'une quelconque disposition des conditions générales serait réputée inapplicable en vertu du droit en vigueur, les parties conviennent de la renégocier en toute bonne foi afin de préserver la position économique dont elles bénéficient au plus près de celle mentionnée au titre de la disposition rendue inapplicable. Si elles ne parviennent pas à remplacer cette disposition de façon mutuellement acceptable et applicable, cette disposition sera exclue des conditions générales et le reste des conditions générales restera applicable.

### 19. LOI APPLICABLE – JURIDICTION

Le présent contrat, tous les actes et opérations en vertu des présentes ainsi que les droits et obligations des parties aux présentes sont régis et interprétés conformément aux dispositions législatives et réglementaires luxembourgeoises, et les parties se rallient aux juridictions luxembourgeoises territorialement et matériellement compétentes.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE FOURNITURE D'ÉNERGIE ÉLECTRIQUE – BASSE TENSION

### 1. DÉFINITIONS

Client : personne morale ou physique qui achète de l'électricité pour sa propre consommation.

Contrat : le contrat de fourniture d'électricité, constitué des conditions particulières, générales et tarifaires.

Fournisseur : personne morale ou physique qui effectue la fourniture, en l'espèce EIDA S.A..

Fourniture : vente d'énergie électrique au client. La fourniture prend toujours la forme d'une fourniture intégrée, c'est-à-dire la fourniture et les autres prestations nécessaires à l'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au point de fourniture, notamment les prestations concernant l'accès aux réseaux et l'utilisation des réseaux.

Gestionnaire du réseau de distribution : personne morale ou physique responsable de l'exploitation, de l'entretien et si nécessaire, du développement du réseau de distribution dans une zone donnée et le cas échéant, de ses interconnexions avec d'autres réseaux, ainsi que de garantir la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité

Jours : toute mention d'une durée en jours dans les présentes conditions générales est à entendre sauf disposition expresse contraire comme une durée calendaire.

Parties : dénomination collective du client et d'EIDA S.A.

Point de fourniture (POD) : point de comptage ou ensemble de points de comptage d'un même niveau de tension et d'un même utilisateur du réseau qui sont situés sur un même site et qui sont connectés galvaniquement entre eux par une même installation électrique se situant en avant desdits points de comptage.

### 2. OBJET

**2.1.** Le présent contrat de fourniture a pour objet de définir les conditions de fourniture d'énergie électrique par EIDA S.A. en vue de l'alimentation du ou des points de fourniture du ou des sites du client.

**2.2.** En cas de contradiction entre les conditions générales et les conditions particulières, ces dernières priment

**2.3.** Le client n'a pas droit à des adaptations personnelles des conditions de vente.

**2.4.** Tout accord complémentaire conclu entre les parties et qui n'est pas couvert par les présentes conditions générales doit obligatoirement être fait par écrit et signé par les parties.

**2.5.** Les relations contractuelles relatives au raccordement au réseau, son utilisation et l'utilisation du réseau sont réglées entre le client et le gestionnaire de réseau. Le délai maximum à respecter par le Gestionnaire de Réseau pour réaliser le raccordement initial d'un client résidentiel est réglé par l'article 2 (3) de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

### 3. TARIFS

**3.1.** Le prix de l'électricité active facturée au client est fixé par les conditions tarifaires en vigueur au moment de la souscription ou du renouvellement périodique de contrat de fourniture, annexées au présent contrat.

**3.2.** Il inclut les frais variables pour l'utilisation du réseau. La redevance mensuelle à payer au gestionnaire du réseau de distribution est refacturée sans supplément au client.

**3.3.** Les tarifs de fourniture actuels sont consultables sur le site Internet www.eida.lu et peuvent être demandés en contactant le service à la clientèle au (+352)26 47 47 ou en envoyant un courriel à info@eida.lu.

**3.4.** Une variation des prix de l'utilisation du réseau peut être repercutée par EIDA S.A. sur ses prix. Le client en sera informé soit par écrit, soit par une mention sur sa facture d'électricité, dès l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

**3.5.** Les tarifs afférents au contrat s'entendent hors : taxe énergie, contribution au mécanisme de compensation conformément à la législation en vigueur, taxe sur la valeur ajoutée, frais de mesurage ou toute autre impôt ou taxe légale à venir.

**3.7.** EIDA S.A. est en droit, lorsque le client déclare de manière inexacte des éléments déterminant, de facturer l'électricité consommée au tarif exact.

### 4. DURÉE, RÉSILIATION ET DÉMÉNAGEMENT

**4.1.** Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, il n'a pas de durée minimale exigée.

**4.2.** L'exécution du contrat commence immédiatement après la conclusion du contrat de fourniture avec le

fournisseur actuel dans le cas d'un changement de fournisseur en faveur d'EIDA S.A., respectivement à la date de mise en service du compteur par le Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné dans les cas d'un nouveau raccordement.

**4.3.** Le contrat peut être résilié à tout moment par chacune des parties. La résiliation doit se faire par écrit moyennant le respect d'un préavis de vingt (20) jours, sauf en cas de ce qui est prévu à l'article 3, et sous réserve de l'application des dispositions de l'article 6.

**4.4.** Le changement de fournisseur et la résiliation se font sans frais à charge du client.

**4.5.** Le contrat reste valable en cas de déménagement du client. Le client informe EIDA S.A. par écrit moyennant le respect d'un préavis de vingt (20) jours du changement d'adresse. En cas de non-respect de ce délai, EIDA S.A. ne peut pas garantir l'exécution du contrat à la nouvelle adresse. De même, l'exécution du contrat reste dépendante du respect de l'ensemble des conditions de l'article 7 en relation avec le nouveau point de fourniture.

**4.6.** Si le client cesse l'approvisionnement en électricité sans avis de résiliation écrit, il reste responsable du paiement de la somme fixe, du prix de l'énergie consommée depuis la dernière lecture du compteur et de toutes les autres obligations contractuelles non-réglées.

### 5. TYPE ET ENVERGURE DE LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

**5.1.** La tension contractuelle mise à disposition au point de fourniture est de 230 Volts pour un raccordement monophasé et de 400 Volts pour un raccordement triphasé. Dans le cadre d'un raccordement tétra polaire, un pôle neutre est mis à la disposition du client. Les paramètres techniques du raccordement sont définis exclusivement par le Gestionnaire du Réseau de Distribution. EIDA S.A. n'est pas partie à cette relation et, dès lors, n'est pas responsable du respect des règles applicables à cette relation par le client ou par le Gestionnaire du réseau. La valeur efficace de la tension peut varier dans les limites garanties par le Gestionnaire du Réseau de Distribution.

**5.2.** EIDA S.A. fournit de l'électricité par l'intermédiaire du réseau de distribution auquel est raccordé le client, les volumes d'électricité fournis sont compensés à 100% par des certifications d'origine provenant de Sources d'Énergies Renouvelables (SER). EIDA S.A. n'est pas responsable de la composition de l'électricité distribuée au point de raccordement par le Gestionnaire du Réseau de Distribution, notamment sa composition physique et la variabilité de celle-ci à des fins d'équilibre. La composition exacte de l'électricité fournie est publiée régulièrement et suivant les prescriptions légales en vigueur. Les clients en seront tenus informés lors de l'émission de leur facture annuelle.

**5.3.** EIDA S.A. s'engage à prendre toutes les mesures économiquement raisonnables et techniquement possibles pour mettre à disposition du client une fourniture continue. La responsabilité d'EIDA S.A. ne pourra toutefois être mise en cause pour d'éventuelles inattention ou négligences du Gestionnaire du Réseau de Distribution dans le cadre de l'exploitation, de l'entretien et du développement de son réseau. Par conséquent, la responsabilité d'EIDA S.A. ne pourra être mise en cause par le client pour les dommages résultant d'une interruption ou d'une limitation de la fourniture, notamment en cas de travaux de modification, d'agrandissement, de nettoyage, de réparation ou de vérification des installations du Gestionnaire du Réseau de Distribution et/ou du client, pas plus que pour les dommages survenus à la suite d'une fourniture irrégulière, comme notamment des écarts de tension ou de fréquence, sauf si cela est clairement et indiscutablement imputable à une faute commise par EIDA S.A.. Ces aspects devront dès lors donc être réglés entre le client, en tant qu'Utilisateur du Réseau de Distribution, et le Gestionnaire du Réseau de Distribution.

### 6. EFFET POSITIF POUR L'ENVIRONNEMENT

**6.1.** Les parties veulent promouvoir les économies d'énergie ainsi que le développement des énergies renouvelables. Sur chaque kilowattheure utilisé par le client, deux dixième de cents d'euro (€ 0,002) sont prélevés par EIDA S.A. sur le prix de vente afin d'alimenter un fonds 'économie d'énergie'.

**6.2.** Ce fonds est utilisé pour financer des initiatives d'économie d'énergie électrique chez les clients et à promouvoir la production d'énergie renouvelable.

**6.3.** Le but recherché est d'arriver à stabiliser à moyen terme la consommation globale de tous les clients approvisionnés par EIDA S.A. et de la réduire à long terme ainsi que de réduire l'empreinte écologique de manière générale.

**6.4.** EIDA S.A. gère le fonds conformément aux critères publiés.

**7. CONDITIONS ET EXECUTION DU CONTRAT**

7.1. EIDA S.A. ne saurait être tenue de son obligation de fournir l'électricité au client lorsque l'un des points suivants est manquant dès la réception du bon de commande, ou vient à manquer en cours d'exécution du contrat, et ce aussi longtemps qu'il n'y aura pas été remédié:

- raccordement effectif direct de chaque point de livraison au réseau de distribution
- utilisation directe par le client de l'électricité active au(x) point(s) de fourniture du ou des site(s).

7.2. La défaillance de l'ensemble de ces conditions entraîne de plein droit la résolution du contrat.

7.3. La fourniture est suspendue sans que la responsabilité d'EIDA S.A. ne puisse être engagée pour manquement à ses obligations contractuelles, tant qu'il existe une cause étrangère rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles ou engendrant des frais supplémentaires économiquement non-supportables par EIDA S.A..

**8. COMPTAGE**

8.1. Les équipements de comptage et de contrôle par point de fourniture sont installés et relevés par le Gestionnaire du Réseau de Distribution auquel le client est raccordé et restent la propriété de ce dernier. Les frais de comptage seront avancés par EIDA S.A. et refacturés sans supplément au client sur la facture de fourniture intégrée.

8.2. EIDA S.A. n'est pas responsable du comptage.

8.3. Le client autorise le Gestionnaire du Réseau de Distribution à communiquer ses données de comptage à EIDA S.A..

8.4. Le client doit veiller à ne pas porter atteinte lui-même à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations.

8.5. Le client doit signaler la perte, l'endommagement ou le dysfonctionnement de l'équipement de mesure dans les meilleurs délais à EIDA S.A. et au Gestionnaire du Réseau de Distribution.

8.6. La lecture du compteur se fait au moins une fois par an, soit physiquement soit en télé-relève, par le Gestionnaire du Réseau de Distribution ou par toute autre partie mandatée par ce dernier à cet effet. Sur demande, EIDA S.A. peut exiger la lecture et la communication de l'index du compteur soit par le client lui-même, soit par un de ses agents.

8.7. A défaut de la présence de données de lecture de compteur dans un délai raisonnable, EIDA S.A. et / ou le Gestionnaire du Réseau de Distribution se réserve(nt) le droit de déterminer la consommation par une estimation.

**9. MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT**

9.1. Les factures sont établies sur base des données de consommation relevées ou estimées.

9.2. Entre les factures de décompte annuelles, EIDA S.A. facture des acomptes périodiques basés sur le montant global estimé de l'année. Les acomptes seront adaptés en fonction des changements de la consommation annuelle, respectivement de l'évolution du prix.

9.3. Les acomptes et les factures sont payables au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur les factures.

9.4. Les acomptes seront adaptés en fonction des changements de la consommation annuelle, respectivement de l'évolution du prix.

9.5. Le paiement des factures doit être fait via autorisation de domiciliation préalablement donnée, par bons d'achat « beki » ou par virement bancaire sur un des comptes ci-après mentionnés :

- BGL BNP Paribas : IBAN LU96 0030 1834 0007 0000 (BGLULLUL)
- POST Finance : IBAN LU85 1111 2572 8743 0000 (CCPLLULL)
- Raiffeisen : IBAN LU68 0090 0000 0934 8608 (CCRALLUL)

9.6. Tout remboursement prendra la forme d'un virement bancaire.

9.7. En cas de changement de fournisseur de gaz naturel, EIDA S.A. doit mettre à disposition du client dans les six (6) semaines suivant son changement de fournisseur, un décompte final de clôture.

9.8. Une réclamation introduite par le client par rapport à une facture de décompte ou d'acompte ne justifie le non paiement à l'échéance des factures qu'en cas d'erreurs de facturation évidente et uniquement dans la mesure du montant contesté.

9.9. Tout retard de paiement des factures à leurs échéances emporte majoration de plein droit des sommes dues par des intérêts légaux.

9.10. EIDA S.A. se réserve le droit de facturer toutes prestations annexes demandées par le client (ex : copie de facture).

**10. NON-PAIEMENT**

10.1. En cas de non-paiement dans un délai de quinze (15) jours à partir de la date d'échéance d'une facture, un rappel de paiement est envoyé au client par EIDA S.A..

10.2. En cas de non-paiement dans un délai de quinze (15) jours à partir de la date d'envoi du rappel de paiement, EIDA S.A. informe par écrit le client en défaillance de paiement de son intention de le faire déconnecter dans les trente (30) jours.

10.3. Une copie de l'information par laquelle EIDA S.A. informe le client défaillant de son intention de le faire déconnecter dans les trente (30) jours est communiquée parallèlement par EIDA S.A. à l'office social de la commune de résidence du client résidentiel défaillant. Après le prédit délai, le Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné déconnecte, sur mandat écrit d'EIDA S.A., le client résidentiel en défaillance de paiement.

10.4. En cas de paiement intégral de la dette par le client, EIDA S.A. demande sans délai au Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné de procéder à la reconexion du client qui doit être réalisée au plus tard dans les trois jours ouvrables;

10.5. Par dérogation aux dispositions du présent article et en cas de prise en charge du client résidentiel en défaillance de paiement par l'office social de sa commune de résidence, aucune déconnexion ne peut avoir lieu. En contrepartie, EIDA S.A. est en droit de faire placer, par le biais du Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné, un compteur à prépaiement jusqu'au règlement entier de la dette. A la demande du client et exclusivement après remboursement intégral de sa dette, EIDA S.A. charge le Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné de remplacer le compteur à prépaiement par un compteur normal. Ce remplacement s'effectue dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la demande.

10.6. Ni la déconnexion, ni le placement d'un compteur à prépaiement ne suspendent le recouvrement des factures antérieures. L'octroi d'un plan de paiement des arriérés ne modifie pas les conditions d'exigibilité des factures émises ultérieurement par EIDA S.A..

10.7. Tous frais annexes, notamment et sans pour autant que cette liste ne soit exhaustive, les frais administratifs tels les frais de rappel et les frais de récupération de ou des créances en justice, résultant de non-paiement de factures ou d'irrégularité dans le paiement des factures, frais engendrés par le placement et l'enlèvement d'un compteur à prépaiement, les frais de déconnexion et de reconnexion sont à charge du client en défaillance de paiement et pourront faire l'objet en justice d'une demande d'indemnité de procédure afin de les récupérer à leur coût réel.

**11. DROIT DE RÉTRACTATION**

11.1. En présence d'un contrat conclu à distance et hors établissement, le client, personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans son activité professionnelle, dispose du droit de se rétracter du présent contrat sans indication de motif dans un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de la conclusion du contrat. Si le dernier jour du délai n'est pas un jour ouvrable, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

11.2. Le délai de rétractation est respecté si et seulement si la décision relative à ce droit a été transmise avant l'expiration du délai.

11.3. L'exercice du droit de rétractation prend la forme, soit d'un courriel envoyé à l'adresse info@eida.lu soit par lettre envoyée à l'adresse du siège social d'EIDA S.A., dénué de toute ambiguïté.

11.4. Le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation disponible ci-après.

11.5. En cas de décision de rétractation du présent contrat, celui-ci prendra fin à la date de la réception de la décision et le client devra prendre à sa charge les éventuels frais de renvoi.

11.6. Lorsque le client a voulu que la fourniture d'énergie électrique débute pendant le délai de rétractation, le client doit payer un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il a informé de sa décision de rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

**12. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

12.1. Les données à caractère personnel collectées dans le cadre du contrat de fourniture seront sauvegardées et traitées par EIDA S.A.

12.2. La transmission de données à des tiers ne se fait que dans le cadre d'une nécessité d'exécution

contractuelle, et / ou légale.

12.3. Pour la gestion et le traitement des données relatives aux clients, EIDA S.A. se réfère aux dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel.

12.4. EIDA S.A. conserve les données pendant toute la durée du contrat et pendant une période nécessaire pour respecter les délais de prescriptions ou d'autres obligations légales.

12.5. Ces informations restent la propriété du client.

12.6. Le client dispose d'un droit permanent d'accès à ses données, ainsi que d'un droit de rectification qu'il peut exercer par une demande expresse adressée à EIDA S.A. et ce, sans frais.

12.7. Le client informe immédiatement EIDA S.A. de tous les changements en relation avec sa personne ou le point de fourniture. Jusqu'à réception du nouveau nom ou de la nouvelle adresse, les informations envoyées par EIDA S.A. au dernier nom utilisé et à la dernière adresse communiquée, sont considérées comme dûment envoyées. La notion d'« adresse » englobe les adresses postales et électroniques.

**13. RESPONSABILITE**

13.1. Pour fournir de l'énergie électrique, EIDA S.A. est dépendante du bon fonctionnement du réseau de transport ainsi que du réseau de distribution. Le bon fonctionnement du réseau doit être garanti par le gestionnaire du réseau.

13.2. EIDA S.A. ne peut voir sa responsabilité mis en jeu suite à toutes inattentions ou négligences éventuelles du gestionnaire de réseau et notamment relatives à son réseau (entretien, exploitation,...).

13.3. L'obligation de fourniture d'EIDA S.A. n'est donnée que dans le cadre d'un bon fonctionnement du réseau. Ceci implique que EIDA S.A. ne peut pas être obligé de payer un dédommagement au client qui est supérieur à ses propres droits de dédommagement envers le gestionnaire du réseau.

13.4. Le gestionnaire de réseau spécifie les caractéristiques de l'énergie électrique et les conditions techniques de sa fourniture et en est donc responsable.

13.5. En cas d'engagement de la responsabilité d'EIDA S.A. envers le client, celle-ci reste limitée aux dommages matériels, actuels, certains et directs.

13.6. La responsabilité d'EIDA S.A. ne peut être engagée en cas de force majeure, cas fortuit ou tout événement ne dépendant pas de sa volonté.

**14. ENGAGEMENT DE TIERS, CESSION DU CONTRAT**

14.1. EIDA S.A. peut charger des tiers de l'exécution de ses obligations contractuelles directes ou indirectes.

14.2. La cession des droits et des obligations contractuelles par EIDA S.A. à un autre fournisseur d'énergie électrique ou, de manière plus générale, un tiers, ne nécessite pas l'accord préalable du client.

14.3. EIDA S.A. informera le client de cette cession de droits soit par écrit, soit par une mention reprise sur sa facture de gaz naturel.

14.4. Le client dispose d'un délai de trente (30) jours pour informer EIDA S.A. par lettre recommandée avec accusé de réception de son désaccord par rapport à cette cession. Le client dispose alors de la faculté de résilier sans frais le contrat de fourniture qu'il a conclu avec EIDA S.A.. A défaut de réaction dans le délai précité, EIDA S.A. est réputée définitivement déchargée de toute obligation postérieure à la cession.

14.5. Sauf autorisation écrite et expresse d'EIDA S.A. le client ne peut céder à un tiers en tout ou partie et à titre onéreux ou gratuit, le gaz naturel à lui fourni.

**15. PROCURATION**

Par la signature du contrat de fourniture, le client autorise EIDA S.A. à faire toutes les opérations nécessaires pour assurer la fourniture pour les besoins du client dans le cadre dudit contrat (résilier son contrat de fourniture existant, demander au gestionnaire de réseau les informations nécessaires, effectuer toutes démarches permettant la fourniture)..

**16. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES ET CHANGEMENT DE PRIX DE FOURNITURE**

16.1. EIDA S.A. se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales et les conditions tarifaires moyennant une information préalable du client (par courrier, par une mention reprise sur la facture ou par une publication).

16.2. En cas de modification des conditions générales et / ou des conditions tarifaires (excepté pour les modifications des tarifs régulés du gestionnaire de réseau), le client dispose d'un délai de trente (30) jours pour informer EIDA S.A. par lettre recommandée avec accusé de réception de son désaccord par rapport aux nouvelles conditions générales et / ou conditions tarifaires. Le client dispose alors de la faculté de résilier sans frais le contrat de fourniture qu'il a conclu avec EIDA S.A.. Dans ce cas, le contrat prend fin au jour de l'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales et / ou conditions tarifaires. Le cas échéant, en cas de changement de fournisseur, le contrat prend fin au jour de la prise d'effet du nouveau contrat de fourniture, sans que les nouveaux tarifs ne soient effectifs pour le client. A défaut de réaction dans le délai précité, le client est réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales et / ou conditions tarifaires.

**17. RECLAMATIONS**

17.1. EIDA S.A. accorde une grande importance à la qualité de son service à la clientèle et invite donc tout client en désaccord notamment avec le contenu d'une facture, d'une clause des présentes conditions générales ou d'une manière plus générale, d'une prestation effectuée par EIDA S.A. dans le cadre du contrat de fourniture, à porter à sa connaissance sa réclamation immédiatement et au plus tard dans le délai de quinze (15) jours à partir de la connaissance de ce litige.

17.2. La réclamation doit être portée à la connaissance d'EIDA S.A. par écrit.

17.3. Elle est enregistrée au siège d'EIDA S.A. qui en confirmera réception au client en mentionnant la date d'enregistrement, le nom du ou des requérants ainsi qu'une description sommaire de la réclamation.

17.4. EIDA S.A. disposera alors d'un délai d'un (1) mois maximum pour prendre position et proposer le cas échéant une conciliation et informer le client de sa position ou de sa proposition éventuelle pour régler le conflit.

17.5. La procédure de réclamation ne peut en aucun cas empêcher l'une des parties de se pourvoir en justice.

17.6. En cas d'insatisfaction de la réclamation écrite préalable, le litige sera traité par voie de médiation telle qu'arrêté par le Règlement E16/16/ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière d'électricité et dont l'objet est de trouver de manière impartiale une solution extrajudiciaire au litige dans l'intérêt des deux parties.

17.7. Le recours à la voie judiciaire reste toujours ouvert, l'instance de médiation auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation n'est plus compétente à partir du moment où une voie judiciaire est engagée.

**18. COMMUNICATION À DISTANCE**

Par l'apposition de sa signature sur le présent contrat, le client donne son consentement à EIDA S.A. d'utiliser à son égard des techniques de communication à distance.

**19. LANGUES**

19.1. Les conditions particulières et générales sont disponibles en langues française et allemande.

19.2. Pendant la durée du contrat de fourniture, le client peut communiquer avec EIDA S.A., en français, luxembourgeois, allemand et anglais.

**20. CLAUSE DE SAUVEGARDE**

Dans l'éventualité où l'une quelconque disposition des conditions générales serait réputée inapplicable en vertu du droit en vigueur, les parties conviennent de la renégocier en toute bonne foi afin de préserver la position économique dont elles bénéficient au plus près de celle mentionnée au titre de la disposition rendue inapplicable. Si elles ne parviennent pas à remplacer cette disposition de façon mutuellement acceptable et applicable, cette disposition sera exclue des conditions générales et le reste des conditions générales restera applicable.

**21. LOI APPLICABLE – JURIDICTION**

Le présent contrat, tous les actes et opérations en vertu des présentes ainsi que les droits et obligations des parties aux présentes sont régis et interprétés conformément aux dispositions législatives et réglementaires luxembourgeoises, et les parties se rallient aux juridictions luxembourgeoises territorialement et matériellement compétentes.

## CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE D'ÉNERGIE ELECTRIQUE – MOYENNE TENSION

**1. DEFINITIONS**

Client : personne morale ou physique qui achète de l'électricité pour sa propre consommation

Contrat : le contrat de fourniture d'électricité, constitué des conditions particulières, générales et tarifaires.

Fournisseur : personne morale ou physique qui effectue la fourniture, en l'espèce EIDA S.A..

Fourniture : vente d'électricité au client. La fourniture prend toujours la forme d'une fourniture intégrée, c'est-à-dire la fourniture et les autres prestations nécessaires à l'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au point de fourniture, notamment les prestations concernant l'accès aux réseaux et l'utilisation des réseaux.

Gestionnaire du réseau de distribution : personne morale ou physique responsable de l'exploitation, de l'entretien et si nécessaire, du développement du réseau de distribution dans une zone donnée et le cas échéant, de ses interconnexions avec d'autres réseaux, ainsi que de garantir la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité

Jours : toute mention d'une durée en jours dans les présentes conditions générales est à entendre sauf disposition expresse contraire comme une durée calendrier.

Parties : dénomination collective du client et d'EIDA S.A.

Point de fourniture (POD) : point de comptage ou ensemble de points de comptage d'un même niveau de tension et d'un même utilisateur du réseau qui sont situés sur un même site et qui sont connectés galvaniquement entre eux par une même installation électrique se situant en avant desdits points de comptage.

**2. OBJET**

**2.1.** Le présent contrat de fourniture a pour objet de définir les conditions de fourniture d'énergie électrique par EIDA S.A. en vue de l'alimentation du ou des points de fourniture du ou des sites du client raccordé au réseau Moyenne Tension.

**2.2.** En cas de contradiction entre les conditions générales et les conditions particulières, ces dernières prévalent.

**2.3.** Toutes stipulations modifiant les clauses et conditions du contrat seront considérées par EIDA S.A. comme nulles et non avenues sauf si elles résultent d'un avenant entre les parties.

**2.4.** Tout accord complémentaire conclu entre les parties et qui n'est pas couvert par les présentes conditions générales de vente doit obligatoirement être fait par écrit et signé par les parties.

**2.5.** Les relations contractuelles relatives au raccordement au réseau, son utilisation et l'utilisation du réseau sont réglées entre le client et le gestionnaire de réseau.

**2.6.** Toute personne se présentant comme mandataire du client est tenue d'apporter en plus la preuve de son mandat ainsi qu'une copie d'une pièce d'identité en cours de validité.

**2.7.** Le client est seul responsable de l'exactitude des informations fournies à EIDA S.A..

**2.8.** Le client doit informer, immédiatement et par écrit, EIDA S.A. de tout changement intervenu dans les informations fournies lors de la conclusion du contrat notamment nom, adresse ou coordonnées bancaires.

**3. MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT**

**3.1.** Les factures sont établies sur base des données de consommation relevées.

**3.2.** Toutes les factures sont payables dès réception. EIDA S.A. se réserve le droit de dénoncer le présent contrat après une mise en demeure préalable restée infructueuse envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception après préavis de trois (3) mois dans le cas où un impayé de plus de trente (30) jours et de plus de dix pourcents (10%) de la somme des factures émises serait constaté. Tout versement après expiration du délai de mise en demeure sera comptabilisé comme un acompte sur les indemnités dues après résiliation.

**3.3.** Le paiement des factures doit être fait via autorisation de domiciliation préalablement donnée, par bons d'achat « Beki » ou par virement bancaire sur un des comptes ci-après mentionnés :

- BGL BNP Paribas : IBAN LU96 0030 1834 0007 0000 (BGLULLL)

- POST Finance : IBAN LU85 1111 2572 8743 0000 (CPPLULL)

- Raiffeisen : IBAN LU68 0090 0000 0934 8608 (CCRALLUL) ;

**3.4.** Tout remboursement prendra la forme d'un virement bancaire.

**3.5.** Une réclamation introduite par le client par rapport à une facture ne justifie le non-paiement à l'échéance des factures qu'en cas d'erreurs de facturation évidente et uniquement dans la mesure du montant contesté. Toute réclamation relative à la facturation doit être adressée par écrit au siège social d'EIDA. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le client de son obligation de paiement de la partie non contestée.

**3.6.** Tout retard de paiement des factures à leurs échéances emporte majoration de plein droit des sommes dues par des intérêts légaux.

**3.7.** EIDA S.A. se réserve le droit de facturer toutes prestations annexes demandées par le client (ex : copie de facture).

**4 REDEVANCES**

**4.1.** Les redevances pour l'utilisation du réseau de distribution seront facturées par EIDA S.A. pour le compte du gestionnaire de réseau et selon ses tarifs en vigueur au moment de la consommation. Il s'agit des redevances suivantes : utilisation du réseau sur base de l'énergie consommée, prime de puissance, énergie réactive prélevée le cas échéant, frais pour la location du compteur et le traitement des données, et toute autre redevance éventuelle à venir.

**4.2.** Les redevances légales seront facturées par EIDA S.A. selon les tarifs en vigueur au moment de la consommation. Il s'agit des redevances suivantes: contribution au fonds de compensation, taxe énergie, taxe sur la valeur ajoutée, et toute autre taxe ou redevance éventuelle à venir.

**5. NON-PAIEMENT**

**5.1.** En cas de non-paiement dans un délai de quinze (15) jours à partir de la date d'échéance d'une facture, un rappel de paiement est envoyé au client par EIDA S.A..

**5.2.** En cas de non-paiement dans un délai de quinze (15) jours à partir de la date d'envoi du rappel de paiement, EIDA S.A. informe par écrit le client en défaillance de paiement de son intention de le faire déconnecter dans les trente (30) jours. Après le prédit délai, le Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné déconnecte, sur mandat écrit d'EIDA S.A., le client en défaillance de paiement.

**5.3.** En cas de paiement intégral de la dette par le client, EIDA S.A. demande sans délai au Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné de procéder à la reconnexion du client qui doit être réalisée au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables.

**5.4.** La déconnexion ne suspend pas le recouvrement des factures antérieures. L'octroi d'un plan de paiement des arriérés ne modifie pas les conditions d'exigibilité des factures émises ultérieurement par l'EIDA S.A..

**5.5.** Tous frais annexes, notamment et sans pour autant que cette liste ne soit exhaustive, les frais administratifs tels les frais de rappel et les frais de récupération de ou des créances en justice, résultant du non-paiement de factures ou d'irrégularité dans le paiement des factures, les frais de déconnexion et de reconnexion sont à charge du client en défaillance de paiement et pourront faire l'objet en justice d'une demande afin de les récupérer à leur coût réel.

**6. RESPONSABILITE**

**6.1.** Pour fournir de l'énergie électrique, EIDA S.A. est dépendante du bon fonctionnement du réseau de transport ainsi que du réseau de distribution. Le bon fonctionnement du réseau doit être garanti par le gestionnaire du réseau.

**6.2.** EIDA S.A. ne peut voir sa responsabilité mis en jeu suite à toute inattention ou négligences éventuelles du gestionnaire de réseau et notamment relatives à son réseau (entretien, exploitation,...).

**6.3.** L'obligation de fourniture d'EIDA S.A. n'est donnée que dans le cadre d'un bon fonctionnement du réseau. Ceci implique que EIDA S.A. ne peut pas être obligé de payer un dédommagement au client qui est supérieur à ses propres droits de dédommagement envers le gestionnaire du réseau.

**6.4.** Le gestionnaire de réseau spécifie les caractéristiques de l'énergie électrique et les conditions techniques de sa fourniture et en est donc responsable.

**6.5.** En cas d'engagement de la responsabilité d'EIDA S.A. envers le client, celle-ci reste limitée aux dommages matériels, actuels, certains et directs.

**6.6.** La responsabilité d'EIDA S.A. ne peut être engagée en cas de force majeure, cas fortuit ou tous événements ne dépendant pas de sa volonté.

**7. ENGAGEMENT DE TIERS - CESSION DU CONTRAT**

**7.1.** EIDA S.A. peut charger des tiers de l'exécution de ses obligations contractuelles directes ou indirectes.

**7.2.** La cession des droits et des obligations contractuelles par EIDA S.A. à un autre fournisseur ou, de manière plus générale, un tiers, ne nécessite pas l'accord préalable du client.

**7.3.** EIDA S.A. informera le client de cette cession de droits soit par écrit, soit par une mention reprise sur sa facture.

**7.4.** Le client dispose d'un délai de trente (30) jours pour informer EIDA S.A. par lettre recommandée avec accusé de réception de son désaccord par rapport à cette cession. Le client dispose alors de la faculté de résilier sans frais le contrat de fourniture qu'il a conclu avec EIDA S.A. A défaut de réaction dans le délai précité, EIDA S.A. est réputée définitivement déchargée de toute obligation postérieure à la cession.

**7.5.** Sauf autorisation écrite et expresse d'EIDA S.A. le client ne peut céder à un tiers en tout ou partie et à titre onéreux ou gratuit, le gaz naturel à lui fourni.

**8. PROCURATION**

Par la signature du contrat de fourniture, le client autorise EIDA S.A. à faire toutes les opérations nécessaires pour assurer la fourniture, pour ses besoins, dans le cadre dudit contrat (résilier son contrat de fourniture existant, demander au gestionnaire de réseau les informations nécessaires, effectuer toutes démarches permettant la fourniture).

**9. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES**

**9.1.** EIDA S.A. se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales moyennant une information préalable du client (par courrier, par une mention reprise sur la facture ou par une publication).

**9.2.** En cas de modification des conditions générales, le client dispose d'un délai de trente (30) jours pour informer EIDA S.A. par lettre recommandée avec accusé de réception de son désaccord par rapport aux nouvelles conditions générales. Le client dispose alors de la faculté de résilier sans frais le contrat de fourniture qu'il a conclu avec EIDA S.A.. Dans ce cas, le contrat prend fin au jour de l'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales. Le cas échéant, en cas de changement de fournisseur, le contrat prend fin au jour de la prise d'effet du nouveau contrat de fourniture. A défaut de réaction dans le délai précité, le client est réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales.

**10. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

**10.1.** Le client autorise EIDA S.A. à utiliser ses données à caractère personnel nécessaires à l'exécution du présent contrat, et pour bénéficier de toutes les promotions commerciales. Seule EIDA S.A. conserve les données personnelles, et effectue lui-même la communication des promotions commerciales.

**10.2.** Pour la gestion et le traitement des données relatives au client, EIDA S.A. se réfère aux dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel. EIDA S.A. est en droit, en vue de la conclusion du contrat et de l'exécution des prestations contractuelles réciproques, de traiter des données personnelles et de créer les banques de données correspondantes.

**10.3.** La vente d'adresses est exclue.

**10.4.** EIDA S.A. s'engage à ne pas divulguer les données à caractère personnel qui lui sont transmises. L'utilisateur reconnaît que ses données personnelles peuvent être divulguées à toute personne compétente au cas où une telle divulgation lui est imposée par force de loi ou par une autorité de surveillance.

**10.5.** Les informations personnelles restent la propriété de l'utilisateur.

**10.6.** L'utilisateur dispose d'un droit permanent d'accès à ses données, ainsi que d'un droit de rectification qu'il peut exercer par une demande expresse adressée à EIDA S.A..

**10.7.** Toutes les modifications concernant les données personnelles (notamment les changements de nom, d'adresse et de coordonnées bancaires) transmises lors de la conclusion du contrat doivent être signalées par écrit à EIDA S.A. dans un délai de dix (10) jours. Jusqu'à réception du nouveau nom ou de la nouvelle adresse, les informations envoyées par EIDA S.A. au dernier nom utilisé et à la dernière adresse communiquée, sont considérées comme dûment envoyées. La notion d'«adresse» englobe les adresses postales et électroniques.

**10.8.** EIDA S.A. conserve les données pendant toute la durée du contrat et pendant une période nécessaire pour respecter les délais de prescriptions ou d'autres obligations légales.

**11. COMMUNICATION A DISTANCE**

Par l'apposition de sa signature sur le présent contrat, le client donne son consentement à EIDA d'utiliser à son égard des techniques de communication à distance.

**12. RECLAMATIONS**

**12.1.** EIDA S.A. accorde une grande importance à la qualité de son service à la clientèle et invite donc tout client en désaccord notamment avec le contenu d'une facture, d'une clause des présentes conditions générales ou, d'une manière plus générale, d'une prestation effectuée par EIDA S.A. dans le cadre du contrat de fourniture, à porter à sa connaissance sa réclamation immédiatement et au plus tard dans le délai de quinze (15) jours à partir de la connaissance de ce litige.

**12.2.** La réclamation doit être portée à la connaissance d'EIDA S.A. par écrit.

**12.3.** Elle est enregistrée au siège d'EIDA S.A. qui en confirmera réception au client en mentionnant la date d'enregistrement, le nom du ou des requérants ainsi qu'une description sommaire de la réclamation.

**12.4.** EIDA S.A. disposera alors d'un délai d'un (1) mois maximum pour prendre position et proposer le cas échéant une conciliation et informer le client de sa position ou de sa proposition éventuelle pour régler le conflit.

**12.5.** La procédure de réclamation ne peut en aucun cas empêcher l'une des parties de se pourvoir en justice.

**12.6.** En cas d'insatisfaction de la réclamation écrite préalable, le litige sera traité par voie de médiation telle qu'arrêté par le Règlement E16/16/ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière d'électricité et dont l'objet est de trouver de manière impartiale une solution extrajudiciaire au litige dans l'intérêt des deux parties.

**12.7.** Le recours à la voie judiciaire reste toujours ouvert, l'instance de médiation auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation n'est plus compétente à partir du moment où une voie judiciaire est engagée.

**13. CLAUSE DE SAUVEGARDE**

**13.1.** Dans l'éventualité où l'un quelconque disposition des conditions générales serait réputée inapplicable en vertu du droit en vigueur, les parties conviennent de la renégocier en toute bonne foi afin de préserver la position économique dont elles bénéficient au plus près de celle mentionnée au titre de la disposition rendue inapplicable.

**13.2.** Si elles ne parviennent pas à remplacer cette disposition de façon mutuellement acceptable et applicable, cette disposition sera exclue des conditions générales et le reste des conditions générales restera applicable.

**14. LANGUES**

**14.1.** Les conditions particulières et les conditions générales sont disponibles en langue française et en langue allemande.

**14.2.** Pendant la durée du contrat de fourniture, le client peut communiquer avec EIDA S.A., en français, luxembourgeois, allemand et anglais.

**15. DROIT EN VIGUEUR ET JURIDICTIONS COMPETENTES**

Le présent contrat, tous les actes et opérations en vertu des présentes ainsi que les droits et obligations des parties aux présentes sont régis et interprétés conformément aux dispositions législatives et réglementaires luxembourgeoises, et les parties se rallient aux juridictions luxembourgeoises territorialement et matériellement compétentes.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

A l'attention de EIDA S.A., 6 Jos Seylerstrooss, L-8522 Beckerich,

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur le bon de commande de fourniture :

d'électricité (cocher la bonne case)

de gaz naturel

ci-dessous :

En date du : .....

Nom et prénom : .....

Adresse : .....

Signature (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier):