

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE GAZ NATUREL

FOURNITURE DU DERNIER RECOURS

EIDA S.A.

6, Jos Seylerstroos – 8522 Beckerich
Société anonyme – R.C.S.L. B113986
Téléphone : 26 47 47
info@eida.lu

CONTENU

1. DEFINITIONS	1
2. OBJET	1
3. CONDITIONS DE FOURNITURE DU DERNIER RECOURS DE GAZ NATUREL	1
4. CLIENT	1
5. TARIFS	1
6. FRAIS D'UTILISATION DU RESEAU	1
7. TAXES ET CONTRIBUTIONS	2
8. INSTALLATIONS INTÉRIEURES	2
9. COMPTAGE	2
12. MODALITES DE FACTURATION	2
13. STRUCTURE DE LA FACTURE	2
14. REGLEMENT DES FACTURES	2
15. REMBOURSEMENT EN CAS DE TROP PERÇU	2
16. NON-PAIEMENT	2
17. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	2
18. RESPONSABILITES	3
22. GARANTIE	3
24. COMMUNICATION DE DONNEES DE CONSOMMATION	3
25. RECLAMATIONS	3
27. AUTORISATIONS, LICENCES	3
28. COORDONNÉES DU G.R.D.	3
29. LANGUES	3
30. SAUVEGARDE	Erreur ! Signet non défini.
30. LOI APPLICABLE – JURIDICTION	3

Conformément à loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel tout Client résidentiel ou non résidentiel dont la consommation annuelle estimée ou effective est inférieure à un gigawattheure (1 GWh) (ci-après le « Client ») et dont la fourniture par défaut a pris fin ou dont le fournisseur se trouve dans l'incapacité de fournir est fourni en gaz naturel sans interruption par le fournisseur de dernier recours (ci-après « EIDA S.A. »).

Les présentes Conditions Générales de vente s'appliquent aux clients fournis en dernier recours par EIDA S.A. sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg et ont été approuvées par l'Institut Luxembourgeois de Régulation. Toute modification de ces conditions générales de vente devra faire l'objet d'une nouvelle acceptation par l'Institut avant d'entrer en vigueur.

1. DEFINITIONS

Au sens du présent contrat, les termes ci-dessous employés sont définis de la manière suivante, au singulier comme au pluriel :

Conditions Générales : informations comprises dans le présent document, fournies par le fournisseur au Client et concernant les conditions de fourniture du dernier recours de gaz naturel.

Conditions Tarifaires : informations fournies par le fournisseur au Client et concernant les tarifs appliqués pour la fourniture du dernier recours de gaz naturel.

Client : personne morale ou physique fourni en dernier recours par EIDA S.A.. 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) dont la consommation annuelle est inférieure à un gigawattheure (1 GWh).

Fournisseur du dernier recours : personne morale qui effectue la fourniture, en l'espèce EIDA S.A.. EIDA S.A. a été désignée fournisseur du dernier recours par l'Institut Luxembourgeois de Régulation par la décision ILR/E17/22 du 28 avril 2017 pour tout le territoire national.

Fourniture : vente de gaz naturel au client. La fourniture garde toujours la même forme, intégrée respectivement non-intégrée que celle de la fourniture par défaut précédant la fourniture du dernier recours. La fourniture intégrée signifie 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.

Fourniture du dernier recours : Fourniture entreprise par le fournisseur du dernier recours des clients résidentiels ou non résidentiels dont la consommation de gaz naturel annuelle estimée ou effective est inférieure à un gigawattheure (1 GWh) suite à l'incapacité de fournir du fournisseur régulier desdits clients ou si une fourniture par défaut a pris fin.

Gestionnaire de réseau de distribution (G.R.D.) : 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.

Institut Luxembourgeois de Régulation (I.L.R.) : autorité de régulation du marché du gaz naturel au Grand-Duché de Luxembourg instituée par la loi modifiée du 30 mai 2005 portant organisation de l'Institut Luxembourgeois de Régulation, dans les limites de ses attributions dans le secteur du gaz naturel.

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 (P.O.D.) : 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.

Index : valeurs de comptage relevées le jour de la lecture.

2. OBJET

2.1. Le présent contrat de fourniture a pour objet de définir les conditions de fourniture du dernier recours de gaz naturel par EIDA S.A. en vue de l'alimentation du point de fourniture (P.O.D.) du client.

2.2. Le Client n'a pas droit à des adaptations personnelles des Conditions Générales.

3. CONDITIONS DE FOURNITURE DU DERNIER RECOURS DE GAZ NATUREL

3.1. La fourniture du dernier recours intervient quand un fournisseur se trouve dans l'incapacité de fournir ses clients résidentiels ou ses clients non résidentiels dont la consommation de gaz naturel annuelle estimée ou effective est inférieure à un gigawattheure (1 GWh) ou si une fourniture par défaut a pris fin, la fourniture par

défait prenant fin six (6) mois à compter du premier jour du mois suivant son début.

3.2. La procédure de transition entre la fourniture du fournisseur défaillant et celle du fournisseur du dernier recours, la prise en charge des coûts dus au déséquilibre momentané ainsi que la durée maximale de la fourniture du dernier recours sont fixées par règlement de l'I.L.R..

3.3. A partir de 6.00 heures de la date de prise d'effet de la défaillance d'un fournisseur, les quantités de gaz naturel précédemment allouées au fournisseur défaillant sont allouées au fournisseur du dernier recours par le G.R.D.. La fourniture du dernier recours commence à partir de ce moment-là.

3.4. La fourniture du dernier recours arrive à échéance au bout de six (6) mois à compter du premier jour du mois suivant son début.

3.5. Le délai pour choisir un nouveau fournisseur est de six (6) mois à compter du premier jour du mois suivant celui où la fourniture du dernier recours a commencé.

3.6. A l'échéance de la fourniture du dernier recours, le Client qui n'a pas choisi de fournisseur voit le G.R.D. procéder à la déconnexion du point de fourniture.

3.7. Si dans le délai mentionné au point 3.5., le Client a choisi un fournisseur, il sera fourni par ce nouveau fournisseur dans le respect des exigences techniques et administratives nécessaires à ce changement. A partir du moment où le Client est effectivement fourni par le fournisseur choisi, la fourniture du dernier recours prend fin.

3.8. La fourniture du dernier recours prend fin en cas de déménagement du client. Pour cela, le Client doit informer EIDA S.A. par écrit moyennant le respect d'un préavis de vingt (20) jours du changement d'adresse. En cas d'omission d'un avis de déménagement écrit adressé à EIDA S.A. dans le délai mentionné ci-dessus, le Client reste responsable du paiement des tarifs, frais d'utilisation du réseau et de toutes taxes et contributions.

3.9. Le processus de début et de fin de fourniture du dernier recours comprend l'ensemble des activités impliquant le client, le G.R.D., le fournisseur du dernier recours et le fournisseur par défaut.

4. CLIENT

4.1. Les informations communiquées par le G.R.D. (point de fourniture, numéro de compteur, identité et adresses) sont reprises sur les factures et emportent désignation du client.

4.2. En cas de pluralité de clients, ceux-ci sont constitués débiteurs solidaires vis-à-vis d'EIDA S.A. pour l'ensemble des montants dus au titre de la fourniture du dernier recours.

4.3. Les clients sont en conséquence tenus de la totalité de la dette, à charge pour eux de se retourner, le cas échéant, contre l'autre.

5. TARIFS

5.1. Le prix du gaz naturel facturé au Client est fixé par les tarifs mentionnés dans les conditions tarifaires de fourniture du dernier recours et en vigueur.

5.2. Les tarifs de fourniture de gaz naturel sont consultables sur le site internet : 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.

5.3. Conformément à l'article 7 (4) de la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel, les tarifs pour la fourniture du dernier recours sont soumis à la procédure d'acceptation prévue à l'article 53 de la présente loi.

6. FRAIS D'UTILISATION DU RESEAU

6.1. Tout Client est débiteur des frais d'utilisation du réseau envers le G.R.D..

6.2. Conformément à l'article 30 de la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz, le Fournisseur collecte en cas de fourniture intégrée, au nom et pour le compte du G.R.D. concerné, les frais d'utilisation du réseau auprès de ses Clients.

6.1. En cas de fourniture intégrée, le prix du gaz naturel inclut les frais d'utilisation du réseau (accès au réseau,

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

7. TAXES ET CONTRIBUTIONS

7.1. Les prix afférents au contrat s'entendent hors : taxe « gaz naturel », taxe sur la valeur ajoutée, ou tout autre impôt, charge, redevance, contribution ou taxe légale, de toute nature, actuels ou futurs supportés ou dus par le fournisseur dans le cadre de la fourniture de gaz naturel et en sont donc majorés de plein droit.

7.2. Toutes modifications ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions ou taxe de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit.

8. INSTALLATIONS INTÉRIEURES

8.1. L'installation intérieure est constituée de l'ensemble des ouvrages et installations situées, en aval du compteur et en cas d'absence de compteur individuel en aval du robinet de coupure individuel.

8.2. Le Client doit s'assurer que l'installation intérieure, ses compléments ou modifications soient réalisés, et les visites de contrôle effectuées, conformément à la réglementation et aux normes en vigueur.

8.3. Ces installations, leurs réalisations et entretiens sont placées sous la responsabilité du Client ou de toute autre personne à laquelle la garde aurait été transférée et doivent être entretenues de manière à ne pas émettre de perturbations sur le réseau, supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du réseau et celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles, ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle des tiers.

8.4. Le G.R.D. n'encourt pas de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client qui ne serait pas du fait du G.R.D..

8.5. En aucun cas, EIDA S.A. n'encourt de responsabilité à raison d'une quelconque défectuosité de l'installation intérieure.

9. COMPTAGE

9.1. Le dispositif de comptage permet le contrôle des caractéristiques de la fourniture de gaz naturel et de son adaptation aux conditions du contrat souscrit par le Client et sert à la facturation du gaz naturel. Il est scellé par le G.R.D..

9.2. Les équipements de comptage et de contrôle par point de fourniture sont fournis, installés entretenus, vérifiés, relevés et renouvelés par le G.R.D. auquel le Client est raccordé et restant la propriété de ce dernier.

9.3. Le dispositif de comptage fait partie du domaine concédé.

9.4. Le Client autorise le G.R.D. à communiquer ses données de comptage à EIDA S.A..

9.5. Le Client ne doit pas porter atteinte à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations.

9.6. Le Client doit signaler la perte, l'endommagement ou le dysfonctionnement de l'équipement de mesure dans les meilleurs délais au fournisseur et au G.R.D..

9.7. Les frais de réparation ou de remplacement des éléments du dispositif de comptage qui résultent le cas échéant des visites sont à la charge du G.R.D. (sauf détérioration imputable au client).

9.8. La lecture du compteur se fait selon la fréquence déterminée par le type de Client (lecture horaire, relevé mensuel, relevé annuel, relevé quotidien), soit physiquement soit en télé-relève (à distance), par le G.R.D. ou par toute autre partie mandatée par ce dernier à cet effet.

9.9. Sur demande, EIDA S.A. peut exiger la lecture et la communication de l'index du compteur.

9.10. A défaut de la présence de données de lecture de compteur dans un délai raisonnable, EIDA S.A. ou le G.R.D. se réserve le droit de déterminer la consommation par une estimation.

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

9.12. Les informations relatives au comptage font foi.

9.13. Les Parties peuvent demander au G.R.D. et ce, en tout temps une vérification du comptage selon les modalités fixées par le gestionnaire.

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

9.15. 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.

9.16. Le Client doit prendre toute disposition pour que le G.R.D. puisse accéder en toute sécurité et sans difficulté au dispositif de comptage pour le relevé des consommations.

10. MODALITES DE FACTURATION

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

10.2. La facture de décompte est établie en fin de fourniture du dernier recours sur base des données de consommation relevées par un comptage et mises à la disposition d'EIDA S.A. par le G.R.D..

10.3. Les acomptes sont des factures comportant des sommes fixes dont le calcul est basé sur la consommation historique du Client.

10.4. La facture de décompte est la différence entre la consommation réelle du Client et tous les acomptes facturés, pour la période de fourniture du dernier recours.

10.5. L'établissement de la facture de décompte se fait par l'application à la consommation totale en fourniture du dernier recours répartie en fonction de l'utilisation de l'énergie des tarifs en vigueur sur toute 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%

11. STRUCTURE DE LA FACTURE

Chaque facture comporte :

- Le montant de la prime fixe, au prorata temporis si le mois calendaire est commencé à la date de début de la fourniture du dernier recours et à son terme ;
- La consommation de gaz naturel (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation ;
- Le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur ;
- La part acheminement ;
- La date limite de paiement de la facture.

12. REGLEMENT DES FACTURES

12.1. Les factures (acomptes et décomptes) sont payables au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur les factures.

12.2. Le paiement des factures peut être effectué par domiciliation ou virement bancaire ou encore par bons d'achat « Beki », sur un des comptes ci-après désignés :

- IBAN LU96 0030 1834 0007 0000, BIC : BGLULLL

- IBAN LU85 1111 2572 8743 0000, BIC : CCIPLULL

- IBAN LU68 0090 0000 0934 8608, BIC : CCRALLULL

12.3. Sauf indications expresse du Client, les factures lui sont expédiées à l'adresse de livraison.

Dans tous les cas, le Client reste responsable du paiement des factures.

12.4. Une réclamation introduite par le Client par rapport à une facture (décompte ou acompte) ne justifie le non-paiement à l'échéance de ladite facture 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 S.A. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée.

12.5. A défaut du paiement intégral de toute facture dans le délai prévu pour son règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit des intérêts légaux en vigueur conformément à la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard pour tous les clients (résidentiel et professionnel) mais aussi pour les clients professionnels, à un montant de quarante euros (40,-€) le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture en tant qu'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement.

12.6. EIDA S.A. se réserve le droit de facturer toutes prestations annexes demandées par le Client (par exemple une copie de facture).

13. REMBOURSEMENT EN CAS DE TROP PERÇU

13.1. Un trop perçu sur une facture sera le cas échéant par primeur imputé sur toute facture non intégralement réglée.

13.2. En cas de trop perçu et de compensation impossible avec une facture non intégralement réglée ou de compensation laissant apparaître un crédit pour le client, un remboursement sera mis en place par le fournisseur.

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

14. NON-PAIEMENT

14.1. 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..

14.2. 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 résidentiel en défaillance de paiement de son intention de le faire déconnecter dans les trente (30) jours.

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 G.R.D. concerné déconnecte, sur mandat écrit d'EIDA S.A. le Client résidentiel en défaillance de paiement.

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

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 G.R.D. 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 G.R.D. 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.

14.3. 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..

14.4. 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 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 défaillance de paiement et pourront faire l'objet en justice d'une demande afin de les récupérer à leur coût réel.

14.5. Ainsi, EIDA S.A. impute au Client des pénalités forfaitaires pour retard de paiement dont le montant s'élève par acte à cinq (5) euros lorsque la démarche est effectuée par écrit prenant la forme d'une lettre simple et à dix (10) euros lorsqu'elle est réalisée par écrit prenant la forme d'une lettre recommandée avec avis de réception.

14.6. En cas de non-paiement dans un délai de quinze (15) jours à partir de la date d'envoi du rappel de paiement ou en cas de contravention grave à l'une des stipulations des présentes Conditions Générales, EIDA S.A. pourra, par écrit prenant lettre recommandée avec avis de réception, mettre le Client non résidentiel en demeure de s'exécuter. EIDA S.A. pourra suspendre la fourniture si sept (7) jours après réception de la lettre recommandée, le Client est toujours en défaillance. Dans ce cas, les frais de déconnexion et de reconnexion sont à charge du Client non résidentiel.

14.7. Aucune responsabilité d'EIDA S.A. ne pourra être recherchée pour un dommage quelconque en cas de suspension de fourniture.

15. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

15.1. Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la fourniture seront sauvegardées et traitées

Version des Conditions Générales : V2017-06 FDR

par EIDA S.A..

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

15.3. 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.

15.4. 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.

15.5. Ces informations restent la propriété du client.

15.6. 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.

15.7. 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.

15.8. La notion d'«adresse» englobe les adresses postales et électroniques.

16. RESPONSABILITES

16.1. Pour fournir du gaz naturel, EIDA S.A. est dépendante du bon fonctionnement des réseaux de transport et de distribution. Le bon fonctionnement des réseaux doit être garanti par les gestionnaires de réseau.

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

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

16.4. 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 causés au Client en cas de non-respect des obligations mises à sa charge.

16.5. La responsabilité d'EIDA S.A. ne peut être encourue ou engagée, de même qu'aucune obligation de réparation au titre de dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations :

- en cas de manquement du G.R.D. à ses obligations à l'égard du Client;
- en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part ;
- en cas d'interruption de fourniture de gaz naturel consécutive à une résiliation ;
- lorsque l'exécution ou l'inexécution défectueuse d'EIDA S.A. a pour cause exclusive la survenance d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit, de tout événement ne dépendant pas de sa volonté ou dans les cas suivants :
 - les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, terrorisme, vandalisme, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles, les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'avions,

- les catastrophes naturelles, c'est-à-dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises,

- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux sont particulièrement vulnérables (ex: givre, neige collante, tempête) ;

- les grèves du personnel,

- toute mise hors d'état des installations de gaz naturel (de transport, de stockage, d'acheminement, etc.) résultant notamment d'explosion, d'inondation ou manque d'eau, de rupture ou de fissures ou fuites des conduites, de manque de courant électrique, de bris de machine, d'accidents d'exploitation ou de matériel du fait de tiers, toute limitation, réduction, interruption ou tout défaut de l'approvisionnement de gaz naturel à l'entrée du réseau du G.R.D., indépendamment de la volonté de ce dernier, ayant un effet perturbateur sur la réalisation des services de transport et d'acheminement.

16.6. Le Client est responsable des dommages directs et certains causés au fournisseur en cas de non-respect de ses obligations contractuelles, sauf en cas de force majeure ou de cas fortuit.

16.7. Tout montant d'un dédommagement et ce, en toutes hypothèses, sera limité à un maximum de trois cents euros (300,-€) par sinistre et à deux (2) sinistres par an.

17. GARANTIE

17.1. EIDA S.A. est en droit, durant la fourniture du dernier recours, d'exiger du Client, une garantie bancaire à concurrence du prix de sa consommation prévisible pour la période maximale de fourniture du dernier recours soit pour six (6) mois.

17.2. Cette garantie ne pourra aucunement être compensée avec les sommes facturées en fourniture du dernier recours.

17.3. La garantie sera restituée au Client à l'échéance du terme de la fourniture du dernier recours et après vérification qu'aucune somme n'est encore due par le client.

18. COMMUNICATION DE DONNEES DE CONSOMMATION

18.1. Tout Client peut accéder à ses données de consommation.

18.2. Pour un P.O.D. sans enregistrement de la courbe de charge, les données suivantes peuvent être demandées : les valeurs (en Nm³ ou m³), les dates de relevé des index et les valeurs de consommation en kWh.

18.3. Pour un P.O.D. avec enregistrement de la courbe de charge, les données suivantes peuvent être demandées : la courbe de charge horaire en énergie (en kWh).

18.4. La demande de communication de données de consommation se fait en remplissant le fichier au format « .pdf » présent sur la page d'accueil du site internet d'EIDA S.A..

18.5. La communication de données de consommation ne sera possible qu'à condition que le demandeur ait rempli tous les champs du formulaire relatifs à sa demande.

18.6. La demande porte sur l'historique des données de consommation pour une période couvrant au maximum les cinquante (50) mois précédant la date de la demande.

18.7. Le Client ne reçoit les données de consommation que pour la période pour laquelle il était utilisateur du P.O.D. concerné.

18.8. Les données demandées seront communiquées endéans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter du moment où la demande est suffisamment complète afin de permettre l'identification du ou des P.O.D. concerné(s).

18.9. Le délai peut être porté à quinze (15) jours ouvrables si EIDA S.A. ne dispose pas des données puisqu'elle n'était pas le fournisseur du Client pour toute la période pour laquelle les données sont demandées ou si la demande porte sur plusieurs P.O.D. dont les numéros ne sont pas renseignés.

18.10. Si la demande n'est pas assez complète, un courriel de rejet sera envoyé au Client endéans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la demande avec indication des informations manquantes.

19. RECLAMATIONS

19.1. 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 de la 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.

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

19.3. 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.

19.4. 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.

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

19.6. En cas d'insatisfaction de la réclamation écrite préalable d'un Client résidentiel, le litige pourra être traité par voie de médiation telle qu'arrêtée 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.

19.7. Le recours à la voie judiciaire reste toujours ouvert, l'instance de médiation auprès de l'I.L.R. n'est plus compétente à partir du moment où une voie judiciaire est engagée.

20. AUTORISATIONS, LICENCES

Le fournisseur s'engage à disposer de toutes les autorisations et licences requises par la législation luxembourgeoise concernant la fourniture de gaz naturel au Grand-Duché de Luxembourg avant le début de toute fourniture de gaz naturel et plus particulièrement la fourniture du dernier recours.

21. COORDONNÉES DU G.R.D.

Les coordonnées du G.R.D. figurent sur les factures.

22. LANGUES

22.1. Les Conditions Générales sont disponibles en langue française.

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

23. LOI APPLICABLE – JURIDICTION

Les présentes Conditions Générales, 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.