

# CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE D'ENERGIE ELECTRIQUE

## BASSE TENSION

### EIDA S.A.

6, Jos Seylerstrooss – 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 D'ELECTRICITE.....	1
4. TITULAIRE DU CONTRAT.....	1
5. COMPTAGE.....	1
6. TARIFS DE L'ENERGIE ELECTRIQUE.....	2
7. FRAIS D'UTILISATION DU RESEAU.....	2
8. TAXES ET CONTRIBUTIONS.....	2
9. MODALITES DE FACTURATION.....	2
10. STRUCTURE DE LA FACTURE.....	2
11. REGLEMENT DES FACTURES.....	2
12. REMBOURSEMENT EN CAS DE TROP PERÇU.....	2
13. NON-PAIEMENT.....	2
14. DUREE.....	2
15. RESILIATION.....	2
16. TYPE ET ENVERGURE DE LA FOURNITURE D'ELECTRICITE ..	2
17. INSTALLATION INTERIEURE.....	3
18. GARANTIE D'ORIGINE.....	3
19. ACCES AU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ELECTRICITE.....	3
20. AUTRES PRESTATIONS.....	3
21. ENGAGEMENTS.....	3
22. DROIT DE RETRACTATION.....	3
23. RESPONSABILITES.....	3
24. ACCES ET UTILISATION DU RESEAU.....	3
25. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	3
26. ENGAGEMENT DE TIERS, CESSIION DU CONTRAT.....	3
27. PROCURATION.....	4
28. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES.....	4
29. COMMUNICATION DE DONNEES DE CONSOMMATION.....	4
30. RECLAMATIONS.....	4
31. COMMUNICATION A DISTANCE.....	4
32. AUTORISATIONS, LICENCES.....	4
33. COORDONNEES DU G.R.D.....	4
34. LANGUES.....	4
35. SAUVEGARDE.....	4
36. LOI APPLICABLE – JURIDICTION.....	4

Les présentes conditions générales de fourniture sont applicables à toute personne majeure juridiquement capable (client particulier) ou personne morale (client professionnel) souscrivant à une offre basse tension d'eida (ci-après le « fournisseur » ou « eida ») pour son domicile ou son local professionnel situé au Grand-Duché de Luxembourg.  
L'offre choisie par le client est définie dans les conditions particulières.

### 1. DEFINITIONS

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

**Conditions Particulières** : dispositions contractuelles spécifiques applicables au P.O.D. du client et complétant les Conditions Générales, acceptées par le client et indiquant notamment le choix de ses modalités de facturation et ses modalités tarifaires.

**Conditions Générales** : informations comprises dans le présent document fournies par eida au client et concernant les conditions de fourniture d'énergie électrique.

**Conditions Tarifaires** : informations fournies par le fournisseur au client et concernant les tarifs appliqués pour la fourniture d'énergie électrique.

**Contrat ou Contrat de fourniture intégré** : désigne le dispositif contractuel constitué des Conditions Particulières, des Conditions Générales, des Conditions Tarifaires et leurs éventuels avenants ainsi que de la Synthèse DGRAUR (ci-après « Synthèse »), entre le fournisseur et le client incluant l'application des tarifs de l'utilisation du réseau géré par le G.R.D..

**Contrat d'Accès au Réseau** : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau de distribution. Il décrit les droits et obligations respectifs du client, du G.R.D. et du fournisseur et est disponible sur simple demande auprès d'eida ou sur le site du G.R.D..

**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 de l'énergie électrique destinée à son usage domestique) que pour un client non résidentiel (acheteur de l'énergie électrique non destinée à son usage domestique) sur le réseau basse tension.

**Fournisseur** : personne morale qui effectue la fourniture.

**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 (G.R.D.)** : 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.

**Institut Luxembourgeois de Régulation (I.L.R.)** : autorité de régulation du marché de l'énergie électrique 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 de l'énergie électrique.

**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.

**Point de fourniture (P.O.D.)** : 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. Le terme « point de fourniture » ne correspond pas nécessairement à une localisation physique déterminée et est utilisé indépendamment de la direction de la fourniture d'énergie électrique, un regroupement à la fois de points de comptage servant à l'injection ou au prélèvement étant toutefois exclu à moins qu'il s'agisse d'un point de fourniture d'un auto-producteur.

**Synthèse DGRAUR** : Synthèse reprenant les principaux éléments du Contrat d'Accès au Réseau, annexée aux présentes Conditions Générales.

### 2. OBJET

**2.1.** Le présent contrat de fourniture a pour objet la définition des conditions de fourniture d'énergie électrique par le fournisseur jusqu'au point de fourniture du client ainsi que les modalités de gestion de l'accès et de l'utilisation du réseau par le fournisseur pour le compte 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 et l'utilisation du réseau sont réglées entre le client et le G.R.D..

**2.6.** Le délai maximum à respecter par le G.R.D. pour réaliser le raccordement initial d'un client résidentiel est réglé par l'article 2 (3) de la loi modifiée du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

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

**2.8.** Le contrat constitue l'expression du plein et entier accord des parties. Ses dispositions annulent et remplacent toute disposition contenue dans un document relatif à l'objet du contrat qui aurait pu être établi antérieurement à l'entrée en vigueur du contrat.

### 3. CONDITIONS DE FOURNITURE D'ELECTRICITE

**3.1.** L'inscription du P.O.D. dans le périmètre de facturation du fournisseur doit être acceptée par le G.R.D..

**3.2.** Le contrat ne pourra être effectif que si les informations communiquées par le client sont complètes et concordantes.

**3.3.** Eida assure la fourniture exclusive du P.O.D. du client.

**3.4.** Le contrat de fourniture d'énergie électrique est valable uniquement pour le P.O.D. concerné.

**3.5.** La consommation d'électricité doit être sobre et respectueuse de l'environnement.

### 4. TITULAIRE DU CONTRAT

**4.1.** Les informations communiquées par le client à la conclusion du contrat dans les Conditions Particulières sont reprises sur les factures et emportent désignation du titulaire du contrat.

**4.2.** En cas de pluralité de titulaires, les co-titulaires sont constitués débiteurs solidaires vis-à-vis d'eida pour l'ensemble des montants dus au titre du contrat.

**4.3.** Chaque co-titulaire est en conséquence tenu de la totalité de la dette, à charge pour lui de se retourner, le cas échéant, contre l'autre co-titulaire.

### 5. COMPTAGE

**5.1.** Le dispositif de comptage permet le contrôle des caractéristiques de la fourniture d'électricité et de son adaptation aux conditions du contrat souscrit par le client et sert à la facturation de l'électricité. Il est scellé par le G.R.D..

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

**5.3.** Le dispositif de comptage fait partie du domaine concédé.

**5.4.** Les frais de comptage sont facturés au client par le fournisseur en même temps que la fourniture d'électricité, ils sont avancés et refacturés sans supplément au client sur la facture de fourniture intégrée.

**5.5.** Le client autorise le G.R.D. à communiquer ses données de comptage à eida.

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

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

**5.8.** Les frais de réparation ou de remplacement des éléments du dispositif de comptage sont à la charge du G.R.D., sauf détérioration imputable au client.

**5.9.** La lecture du compteur se fait selon la fréquence déterminée par le type de compteur (compteur à relevé horaire – communicant - ou à relevé annuel - classique).

**5.10.** 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 au moins une fois par an.

**5.11.** Eida n'est pas responsable du comptage.

**5.12.** Les informations relatives au comptage font foi.

**5.13.** Les parties peuvent demander au G.R.D. et ce, en tout temps une vérification du comptage selon les modalités fixées par le lui.

**5.14.** 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.

**5.15.** La lecture des compteurs classiques non communicants se fait au moins une fois par an, 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. Sur demande, le fournisseur peut exiger la lecture et la communication de l'index du compteur par le client.

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

## 6. TARIFS DE L'ENERGIE ELECTRIQUE

**6.1.** Le prix de l'énergie active facturée au client est fixé par les tarifs mentionnés dans les Conditions Tarifaires en vigueur au moment de la souscription du contrat.

**6.2.** Le choix tarifaire figure sur les Conditions Particulières et les factures adressées par le fournisseur au client

**6.3.** Les tarifs de fourniture actuels sont consultables sur le site Internet : [www.eida.lu](http://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](mailto:info@eida.lu).

**6.4.** Le fournisseur est en droit, lorsque le client déclare de manière inexacte des éléments déterminants, de facturer l'électricité consommée au tarif exact.

**6.5.** Le prix de l'énergie électrique active correspond à une part fixe correspondant à l'abonnement (en euros par mois) et une part variable correspondant à la consommation d'électricité du client (en euro par kilowattheure par mois).

**6.6.** Tout client déjà fourni en énergie électrique par eida ne peut en cours de fourniture changer d'offre tarifaire.

**6.7.** Toute demande de changement d'offre tarifaire en cours de fourniture sera classée sans suite par le fournisseur.

## 7. FRAIS D'UTILISATION DU RESEAU

**7.1.** Le prix de l'électricité active facturée inclut l'utilisation du réseau (acheminement de l'énergie électrique).

**7.2.** La redevance mensuelle à payer au G.R.D. est refacturée sans supplément au client.

**7.3.** Une variation des prix de l'utilisation du réseau peut être répercutée par eida sur ses prix. Le client en sera informé soit par écrit, soit par une mention reprise sur sa facture d'électricité, dès l'entrée en vigueur des nouveaux prix.

## 8. TAXES ET CONTRIBUTIONS

**8.1.** Les tarifs afférents au contrat s'entendent hors : taxe énergie, contribution au mécanisme de compensation, 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 d'électricité, en application de la législation et de la réglementation et en sont donc majorés de plein droit.

**8.2.** Toutes modifications, ajout, retrait ou évolutions de taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

## 9. MODALITES DE FACTURATION

**9.1.** Les consommations sont déterminées à partir des éléments élaborés par les appareils de mesure réglés et plombés par le G.R.D..

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

**9.3.** Les factures annuelles de décompte sont établies sur base des données de consommation relevées (index) par un comptage et mises à la disposition d'eida par le G.R.D., si le client a permis l'accès à ses index à ce dernier.

**9.4.** Entre les factures annuelles de décompte, eida établit des factures intermédiaires périodiques d'acomptes sur base de la consommation annuelle estimée du client par le G.R.D..

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

**9.6.** En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation est établie par le G.R.D..

## 10. STRUCTURE DE LA FACTURE

Chaque facture d'électricité comporte :

- le montant de la prime fixe, au prorata temporis si le mois calendaire est commencé à la date de souscription du contrat et à son terme ;

- la consommation d'électricité (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 utilisation du réseau;

- la date limite de paiement de la facture ;

- les caractéristiques du tarif choisi par le client.

## 11. REGLEMENT DES FACTURES

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

**11.2.** Les modalités de paiement sont celles choisies par le client dans les Conditions Particulières.

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

- IBAN : LU96 0030 1834 0007 0000, BIC : BGLULL ;

- IBAN : LU85 1111 2572 8743 0000, BIC : CCPULL ;

- IBAN : LU68 0090 0000 0934 8608, BIC : CCRALL.

**11.4.** Selon les indications du client, les factures sont expédiées :

- soit au client à l'adresse de livraison,

- soit au client à une adresse différente de celle de livraison,

- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le client.

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

**11.5.** En cas de changement de fournisseur d'énergie électrique, eida doit mettre à disposition du client dans les six (6) semaines suivant son changement de fournisseur, un décompte final de clôture.

**11.6.** Une réclamation introduite par le client par rapport à une facture (décompte ou acompte) ne justifie le non-paiement à l'échéance des factures qu'en cas d'erreur 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.

**11.7.** 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 pour tous les clients (résidentiel et professionnel) mais aussi pour les clients professionnels, d'un montant de quarante euros le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture en tant qu'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement.

**11.8.** Eida se réserve le droit de facturer toutes prestations annexes demandées par le client (ex : copie de facture de moins de six mois).

## 12. REMBOURSEMENT EN CAS DE TROP PERÇU

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

**12.2.** 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.

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

## 13. NON-PAIEMENT

**13.1.** 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.

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

**13.3.** Une copie de l'information par laquelle eida informe le client défaillant de son intention de le faire déconnecter dans les trente (30) jours est communiquée parallèlement par eida 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, le client résidentiel en défaillance de paiement.

**13.4.** En cas de paiement intégral de la dette par le client, eida 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.

**13.5.** 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 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 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.

**13.6.** 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.

**13.7.** 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 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.

## 14. DUREE

**14.1.** Le contrat, valable uniquement pour le P.O.D. considéré, est conclu pour la durée choisie par le client dans les Conditions Particulières.

**14.2.** Sous réserve des délais supplémentaires imposés par le G.R.D., l'exécution du contrat commence immédiatement après la cessation du contrat de fourniture avec le fournisseur précédent dans le cas d'un changement de fournisseur en faveur d'eida, respectivement à la date de mise en service du compteur par le G.R.D. concerné dans les cas d'un nouveau raccordement, conformément aux délais prévus.

**14.3.** A l'échéance du terme du contrat, le contrat se renouvelle tacitement pour une durée et un tarif similaires à ceux présents dans le contrat initial, sans préjudice des dispositions relatives à la résiliation du contrat à l'initiative du contrat.

**14.4.** Tout contrat doit débiter dans les onze (11) mois suivant la date de sa signature par le client.

## 15. RESILIATION

**15.1.** Le contrat est automatiquement résilié en cas de déménagement du client. Le client doit informer eida du changement d'adresse par écrit moyennant le respect d'un préavis de vingt (20) jours.

**15.2.** Le contrat peut être résilié par chacune des parties à tout moment.

**15.3.** La résiliation pour changement de fournisseur ou pour autre motif se fait sans frais à charge du client.

**15.4.** La résiliation doit se faire par écrit moyennant le respect d'un préavis de trois (3) semaines, sauf en cas de ce qui est prévu aux articles 15.1. (déménagement), 21.2. (résiliation du contrat d'accès et d'utilisation du réseau), 28.2. (modification des Conditions Générales).

**15.5.** En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du client.

**15.6.** Dans les autres cas de résiliation (déménagement du client, etc.), la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client, date postérieure à la demande de résiliation et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la demande de la résiliation au fournisseur.

**15.7.** Le client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation.

**15.8.** En cas d'omission d'un avis de résiliation écrit dans les délais mentionnés ci-avant, le client 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.

**15.9.** Eida peut résilier le contrat notamment :

- lorsque la desserte de l'énergie électrique a été interrompue par le G.R.D. pour un motif légitime ;

- en cas de résiliation du Contrat d'Accès au Réseau ;

- lorsqu'eida est dans l'impossibilité d'exécuter le contrat de fourniture suite à l'absence de relations contractuelles entre le G.R.D., le propriétaire du raccordement ou le client ou encore si le point de fourniture n'est pas raccordé à un réseau d'énergie électrique à la date du début de fourniture ;

- de non-respect par le client de l'une de ses obligations prévues au contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations adressée au client et restée sans effet dans un délai de trente (30) jours.

- en cas de non-paiement par le client des factures.

## 16. TYPE ET ENVERGURE DE LA FOURNITURE D'ELECTRICITE

**16.1.** 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 G.R.D.. Eida 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 G.R.D..

**16.2.** La valeur efficace de la tension peut varier dans les limites garanties par le G.R.D..

**16.3.** Eida n'est pas responsable de la composition de l'électricité distribuée au point de fourniture par le G.R.D., 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.

**16.4.** Eida s'engage à prendre toutes les mesures économiquement raisonnables et techniquement possibles pour mettre à disposition du client une fourniture continue.

## 17. INSTALLATION INTÉRIEURE

**17.1.** L'installation intérieure est constituée de l'ensemble des ouvrages et équipements situés en aval des bornes de sortie du disjoncteur.

**17.2.** 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.

**17.3.** 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.

**17.4.** Le client doit veiller à la conformité aux normes en vigueur de ses appareils électriques.

**17.5.** Le G.R.D. n'encourt pas de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité de l'installation intérieure du client qui ne serait pas du fait du G.R.D..

**17.6.** En aucun cas, le fournisseur n'encourt de responsabilité à raison d'une quelconque défectuosité de l'installation intérieure.

## 18. GARANTIE D'ORIGINE

**18.1.** Pour chaque kilowattheure (kWh) consommé par le client dans le cadre de son contrat de fourniture d'électricité, le fournisseur s'engage à acheter 100% d'électricité d'origine renouvelable sous la forme de « certificats de garantie d'origine ».

**18.2.** Les kilowattheures (kWh) achetés sont certifiés d'origine renouvelable.

## 19. ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

**19.1.** Le client ayant souscrit un contrat intégré avec le fournisseur, les conditions d'accès et d'utilisation du réseau sont énoncées dans le contrat d'accès et d'utilisation conclu avec le G.R.D..

**19.2.** Ces conditions d'accès et d'utilisation sont disponibles sur le site internet du G.R.D. ou peuvent être demandées par le client auprès du fournisseur.

**19.3.** Le client reconnaît en avoir pris connaissance et s'engage à s'y conformer.

**19.4.** Le fournisseur ne saurait être responsable de l'acheminement dans le respect des standards de qualité, la réalisation des interventions techniques nécessaires et notamment le dépannage et la sécurité des tiers sur le réseau d'électricité, l'information du client relative aux éventuelles coupures pour travaux, raison de sécurité ou suite à un incident sur les réseaux de transport ou de distribution d'électricité, l'entretien et le développement du réseau, la mesure de l'électricité consommée, ces activités relèvent de la seule compétence et responsabilité du G.R.D..

## 20. AUTRES PRESTATIONS

**20.1.** Eida en tant que fournisseur d'énergie électrique peut proposer à ses clients d'autres prestations et services.

**20.2.** Si les autres prestations et services ne sont pas mentionnés aux Conditions Particulières, ils ne sont pas inclus dans le présent contrat.

## 21. ENGAGEMENTS

**21.1.** Eida s'engage à fournir au client l'énergie électrique nécessaire à l'alimentation de son P.O.D.

**21.2.** L'engagement d'eida est pour toute la durée du contrat conditionnée par le raccordement effectif du P.O.D., les limites de capacité du branchement, l'engagement par le client d'utiliser directement l'énergie électrique exclusivement pour son P.O.D., le client s'engage à ne pas céder tout ou partie de cette énergie à des tiers et l'existence entre le fournisseur et le G.R.D. d'un contrat signé relatif à l'accès au réseau.

**21.3.** Le client s'engage à respecter les règles de sécurité applicables, déclarer et entretenir le cas échéant, les moyens de production autonomes dont il dispose.

**21.4.** Le G.R.D. s'engage à livrer au client une électricité

d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique, à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une fourniture continue d'électricité dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure et des cas suivants : circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites techniques existantes au moment de l'incident, lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires (celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients), lorsque la fourniture d'électricité est affectée pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du G.R.D., interruptions dues au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, lorsque la qualité de l'électricité est affectée pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du G.R.D., de défauts dus aux faits de tiers, ou encore en cas d'interruption ou refus de fourniture à l'initiative du G.R.D. ou du fournisseur (non-justification de la conformité des installations à la réglementation ou aux normes en vigueur, danger grave et immédiat, usage illicite ou frauduleux de l'électricité dûment constaté, etc.).

**21.5.** Il appartient au client de prendre les précautions utiles, adaptées à ses usages, pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture.

## 22. DROIT DE RÉTRACTATION

**22.1.** 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.

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

**22.3.** 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, dénué de toute ambiguïté.

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

**22.5.** 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.

**22.6.** 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.

## 23. RESPONSABILITES

**23.1.** Pour fournir de l'énergie électrique, eida est dépendante du bon fonctionnement des réseaux de transport et de distribution. Le bon fonctionnement du réseau doit être garanti par le gestionnaire dudit réseau.

**23.2.** Eida 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,...).

**23.3.** L'obligation de fourniture d'eida n'est donnée que dans le cadre d'un bon fonctionnement du réseau. Ceci implique qu'eida 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.

**23.4.** Le G.R.D. spécifie les caractéristiques de l'énergie électrique et les conditions techniques de sa fourniture et en est donc responsable.

**23.5.** En cas d'engagement de la responsabilité d'eida 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 et définies au contrat.

**23.6.** La responsabilité d'eida ne peut être engagée :

- en cas de d'inattentions, manquements ou négligences 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 notamment dans le cadre de l'exploitation, de l'entretien et du développement de son réseau. Par conséquent, la responsabilité d'eida 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 G.R.D. 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. Ces aspects devront dès lors donc être réglés entre le client, en tant qu'utilisateur du réseau de distribution, et le G.R.D. ;

- en cas d'interruption de fourniture d'électricité

consécutives à une réiliation ;

- lorsque l'exécution ou l'exécution défectueuse d'eida 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 d'électricité (de stockage, de transport, de distribution, 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 de distribution.

**23.7.** Le client est responsable des dommages directs et certains causés au fournisseur ou au G.R.D. en cas de non-respect de ses obligations contractuelles, sauf en cas de force majeure ou de cas fortuit.

## 24. ACCES ET UTILISATION DU RESEAU

**24.1.** Les informations relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau notamment les engagements du G.R.D. vis-à-vis du client, les obligations que doit respecter le client au titre de l'accès et de l'utilisation du réseau sont explicitées dans le contrat d'utilisation du réseau par les fournisseurs d'énergie électrique dans le cadre de fournitures intégrées.

**24.2.** Elles sont accessibles sur le site internet du G.R.D..

**24.3.** Les prestations du G.R.D. et leurs prix sont disponibles sur son site internet.

## 25. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

**25.1.** Les données à caractère personnel collectées dans le cadre du contrat de fourniture sont sauvegardées et traitées par eida (responsable du traitement). L'exigence de fourniture des données conditionne la conclusion et la validité du contrat de fourniture, le Client est tenu de les fournir. Le client dispose du droit de retirer à tout moment son consentement au traitement des données. Le retrait de consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce droit.

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

**25.3.** Pour la gestion et le traitement des données relatives aux clients, eida se réfère aux dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel en vigueur.

**25.4.** Eida 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.

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

**25.6.** Le client dispose d'un droit de demander : l'accès à ses données, la rectification ou l'effacement (oubli) de celles-ci, ou une limitation du traitement.

Le client dispose également d'un droit de portabilité de ses données et un droit d'opposition à des fins de prospection.

Ces droits peuvent être exercés par une demande expresse adressée à eida.

**25.7.** Le client informe immédiatement eida de tous les changements en relation avec sa personne ou le point de fourniture.

**25.8.** Jusqu'à réception du nouveau nom ou de la nouvelle adresse, les informations envoyées par eida 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.

**25.9.** Le client dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de Protection des Données (C.N.P.D.).

## 26. ENGAGEMENT DE TIERS, CESSION DU CONTRAT

**26.1.** Eida peut charger des tiers de l'exécution de ses obligations contractuelles directes ou indirectes.

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

**26.3.** Eida informera le client de cette cession de droits soit par écrit, soit par une mention reprise sur sa facture de gaz naturel.

**26.4.** Le client dispose d'un délai de trente (30) jours pour informer eida 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. A défaut de réaction dans le délai précité, eida est réputée définitivement déchargée de toute obligation postérieure à la cession.

**26.5.** Sauf autorisation écrite et expresse d'eida le client ne peut céder à un tiers en tout ou partie et à titre onéreux ou gratuit, l'électricité à lui fournie.

## 27. PROCURATION

Par la signature du contrat de fourniture, le client autorise eida 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 G.R.D. les informations nécessaires, effectuer toutes démarches permettant la fourniture).

## 28. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

**28.1.** Eida 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).

**28.2.** En cas de modification des Conditions Générales, le client dispose d'un délai de trente (30) jours pour informer eida 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. 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.

**28.3.** A défaut de réaction dans le délai précité, le client est réputé avoir accepté les nouvelles Conditions Générales.

## 29. COMMUNICATION DE DONNEES DE CONSOMMATION

**29.1.** Tout client peut accéder à ses données de consommation.

**29.2.** Pour un P.O.D. sans enregistrement de la courbe de charge, les données suivantes peuvent être demandées : valeurs et dates de relevé des index et consommations exprimés en kilowattheures (kWh).

**29.3.** Pour un P.O.D. avec enregistrement de la courbe de charge, les données suivantes peuvent être demandées : courbe de charge quart-horaire sur la période déterminée.

**29.4.** 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.

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

**29.6.** 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.

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

**29.8.** 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 P.O.D. concernés.

**29.9.** Le délai peut être porté à quinze (15) jours ouvrables si eida 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.

**29.10.** 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.

## 30. RECLAMATIONS

**30.1.** Eida 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 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.

**30.2.** La réclamation doit être portée à la connaissance d'eida par écrit.

**30.3.** Elle est enregistrée au siège d'eida 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.

**30.4.** Eida 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.

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

**30.6.** En cas d'insatisfaction de la réclamation écrite préalable, le litige sera traité par voie de médiation telle qu'arrêtée par le Règlement E16/16/LR 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.

**30.7.** 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.

**30.8.** Si la réclamation concerne la distribution, le client peut formuler sa réclamation directement auprès du G.R.D..

## 31. COMMUNICATION À 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.

## 32. AUTORISATIONS, LICENCES

Le fournisseur s'engage à disposer de toutes les autorisations et licences requises par la législation luxembourgeoise concernant la fourniture d'énergie électrique au Grand-Duché de Luxembourg avant le début de toute fourniture d'énergie électrique.

## 33. COORDONNÉES DU G.R.D.

Les coordonnées du G.R.D. figurent sur la dernière facture et dans la foire aux questions sur le site internet d'eida.

## 34. LANGUES

**34.1.** Les Conditions Particulières sont disponibles en langues française et allemande.

**34.2.** Les Conditions Générales sont disponibles en langue française.

**34.3.** Pendant la durée du contrat de fourniture, le client peut communiquer avec eida, en français, luxembourgeois, allemand, anglais et portugais.

## 35. 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.

## 36. 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 VENTE DE GAZ NATUREL

## EIDA.S.A.

6, Jos Seylerstrooss – 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 DE GAZ NATUREL.....	1
4. TITULAIRE DU CONTRAT.....	1
5. TARIFS.....	1
6. FRAIS D'UTILISATION DU RESEAU .....	1
7. TAXES ET CONTRIBUTIONS.....	1
8. INSTALLATIONS INTÉRIEURES .....	1
9. DUREE .....	2
10. RESILIATION .....	2
11. CONDITIONS ET EXECUTION DU CONTRAT.....	2
12. COMPTAGE .....	2
13. MODALITES DE FACTURATION .....	2
14. STRUCTURE DE LA FACTURE .....	2
15. REGLEMENT DES FACTURES .....	2
16. REMBOURSEMENT EN CAS DE TROP PERÇU .....	2
17. NON-PAIEMENT.....	2
18. DROIT DE RÉTRACTATION.....	3
19. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	3
20. RESPONSABILITES .....	3
21. ENGAGEMENT DE TIERS - CESSION DU CONTRAT .....	3
22. PROCURATION .....	3
23. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES ET CHANGEMENT DE PRIX DE FOURNITURE.....	3
24. COMMUNICATION DE DONNEES DE CONSUMMATION.....	3
25. RECLAMATIONS .....	3
26. COMMUNICATION À DISTANCE.....	4
27. AUTORISATIONS, LICENCES.....	4
28. COORDONNÉES DU G.R.D. ....	4
29. LANGUES.....	4
30. SAUVEGARDE.....	4
31. LOI APPLICABLE – JURIDICTION .....	4

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à toute personne majeure juridiquement capable (client particulier) ou personne morale (client professionnel) souscrivant à une offre eida (ci-après le « fournisseur » ou « eida ») pour son domicile ou son local professionnel situé au Grand-Duché de Luxembourg. L'offre choisie par le client est définie dans les conditions particulières.

### 1. DEFINITIONS

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

**Conditions Particulières** : dispositions contractuelles spécifiques applicables au P.O.D. du client et complétant les Conditions Générales, acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses modalités de facturation et ses modalités tarifaires.

**Conditions Générales** : informations comprises dans le présent document, fournies par le fournisseur au client et concernant les conditions de fourniture de gaz naturel.

**Conditions Tarifaires** : informations fournies par le fournisseur au client et concernant les tarifs appliqués pour la fourniture de gaz naturel.

**Contrat ou Contrat de fourniture intégré** : désigne le dispositif contractuel constitué des Conditions Particulières, des Conditions Générales, des Conditions Tarifaires et leurs éventuels avenants, entre le fournisseur et le client incluant l'application des tarifs de l'utilisation du réseau géré par le G.R.D..

**Client** : personne morale ou physique qui achète du gaz naturel 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).

**Fournisseur** : personne morale qui effectue la fourniture, en l'espèce eida.

**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 (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.

**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.

### 2. OBJET

**2.1.** Le présent contrat de fourniture a pour objet de définir les conditions de fourniture de gaz naturel par eida en vue de l'alimentation du point de fourniture (P.O.D.) 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 G.R.D. et le client.

**2.6.** 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.

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

**2.8.** Le contrat constitue l'expression du plein et entier accord des parties. Ses dispositions annulent et remplacent toute disposition contenue dans un document relatif à l'objet du contrat qui aurait pu être établi antérieurement à l'entrée en vigueur du contrat.

### 3. CONDITIONS DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL

**3.1.** L'inscription du P.O.D. dans le périmètre de facturation du fournisseur doit être acceptée par le G.R.D..

**3.2.** Le contrat ne pourra être effectif que si les informations communiquées par le client sont complètes et concordantes.

**3.3.** Eida assure la fourniture exclusive du P.O.D. du client.

**3.4.** Le contrat de fourniture de gaz naturel est valable uniquement pour le P.O.D. concerné.

### 4. TITULAIRE DU CONTRAT

**4.1.** Les informations communiquées par le client à la conclusion du contrat dans les Conditions Particulières sont reprises sur les factures et emportent désignation du titulaire du contrat.

**4.2.** En cas de pluralité de titulaires, les co-titulaires sont constitués débiteurs solidaires vis-à-vis d'eida pour l'ensemble des montants dus au titre du contrat.

**4.3.** Chaque co-titulaire est en conséquence tenu de la totalité de la dette, à charge pour lui de se retourner, le cas échéant, contre l'autre co-titulaire.

### 5. TARIFS

**5.1.** Le prix du gaz naturel facturé au client est fixé par les tarifs mentionnés dans les conditions tarifaires et en vigueur au moment de la souscription de contrat.

**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.** Le fournisseur est en droit, lorsque le client déclare de manière inexacte des éléments déterminants, de facturer le gaz naturel consommé au tarif exact.

### 6. FRAIS D'UTILISATION DU RESEAU

**6.1.** Le prix du gaz naturel inclut les frais d'utilisation du réseau (accès au réseau, capacité, consommation).

**6.2.** La prime mensuelle à payer au G.R.D. est refacturée sans supplément au client.

**6.3.** Une variation des prix de l'utilisation du réseau peut être répercutée par eida 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 au contrat en cours d'exécution.

### 8. INSTALLATIONS INTÉRIEURES

**8.1.** L'installation intérieure est constituée de l'ensemble des ouvrages et installations situés, 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, le fournisseur n'encourt de responsabilité à raison d'une quelconque défectuosité de l'installation intérieure.

## 9. DUREE

**9.1.** Le contrat, valable uniquement pour le P.O.D. considéré, est conclu pour une durée indéterminée, il n'a pas de durée minimale exigée.

**9.2.** Sous réserve des délais supplémentaires imposés par le G.R.D., l'exécution du contrat commence immédiatement après la cessation du contrat de fourniture avec le fournisseur précédant dans le cas d'un changement de fournisseur en faveur d'eida (à la fin de toute fourniture par l'ancien fournisseur ou à partir du changement par le G.R.D.) et dans les cas d'un nouveau raccordement, à la date de mise en service du compteur par G.R.D. concerné conformément aux délais prévus.

## 10. RESILIATION

**10.1.** Le contrat est automatiquement résilié en cas de déménagement du client. Le client doit informer eida par écrit moyennant le respect d'un préavis de vingt (20) jours du changement d'adresse.

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

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

**10.4.** La résiliation doit prendre la forme d'un écrit et respecter un délai de préavis de vingt (20) jours, sauf en cas de cession, et sous réserve de l'application des dispositions de l'article 11.

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

**10.6.** En cas d'omission d'un avis de résiliation écrit adressé à eida dans les délais mentionnés ci-avant, le client 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.

**10.7.** Eida peut notamment résilier le contrat :

- lorsque la desserte de gaz naturel a été interrompue par le G.R.D. pour un motif légitime ;

- lorsqu'eida 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 G.R.D. 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.

## 11. CONDITIONS ET EXECUTION DU CONTRAT

**11.1.** Eida 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 point de fourniture.

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

**11.3.** La fourniture est suspendue sans que la responsabilité d'eida 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.

## 12. COMPTAGE

**12.1.** 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..

**12.2.** 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.

**12.3.** Le dispositif de comptage fait partie du domaine concédé.

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

**12.5.** Le client autorise le G.R.D. à communiquer ses données de comptage à eida.

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

**12.7.** 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..

**12.8.** 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).

**12.9.** 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.

**12.10.** Sur demande, eida peut exiger la lecture et la communication de l'index du compteur.

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

**12.12.** Eida n'est pas responsable du comptage.

**12.13.** Les informations relatives au comptage font foi.

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

**12.15.** Eida se réserve le droit de procéder à des lectures de contrôle.

**12.16.** 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.

**12.17.** 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 au moins une fois par an.

## 13. MODALITES DE FACTURATION

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

**13.2.** Les factures de décompte sont établies sur base des données de consommation relevées par un comptage et mises à la disposition d'eida par le G.R.D..

**13.3.** S'il est impossible de procéder à une lecture de compteur ou en cas d'incohérence d'un index avec des consommations types, eida estime la consommation. Pour cela, eida 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.

**13.4.** Pour les clients dont le relevé de comptage s'effectue par heure, jour ou mois, seule une facture de décompte mensuelle sur base uniquement de leurs consommations relevées est éditée.

**13.5.** Pour les clients dont le relevé de comptage est annuel, entre les factures annuelles de décompte, eida édit des factures intermédiaires d'acomptes périodiques basées sur la consommation annuelle estimée du client par le G.R.D..

**13.6.** 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.

**13.7.** Le montant de l'acompte peut être ajusté par eida selon l'évolution de la consommation mais aussi en fonction des tarifs de fourniture de gaz naturel ou des tarifs du G.R.D..

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

**13.9.** 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 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%

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

## 14. 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 souscription du contrat 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.

## 15. REGLEMENT DES FACTURES

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

**15.2.** Les modalités de paiement sont celles choisies par le client dans les Conditions Particulières.

**15.3.** 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 :

- IBAN : LU96 0030 1834 0007 0000, BIC : BGLULLL ;

- IBAN : LU85 1111 2572 8743 0000, BIC : CCPLULL ;

- IBAN : LU68 0090 0000 0934 8608, BIC : CCRALLL.

**15.4.** Selon les indications du client, les factures sont expédiées :

- soit au client à l'adresse de livraison,

- soit au client à une adresse différente de celle de livraison,

- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le client.

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

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

**15.6.** 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. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le client de son obligation de paiement de la partie non contestée.

**15.7.** 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 pour tous les clients (résidentiel et professionnel) mais aussi pour les clients professionnels, à un montant de quarante euros le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture en tant qu'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement.

**15.8.** Eida se réserve le droit de facturer toutes prestations annexes demandées par le client (par exemple une copie de facture de moins de six mois).

## 16. REMBOURSEMENT EN CAS DE TROP PERÇU

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

**16.2.** 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.

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

## 17. NON-PAIEMENT

**17.1.** 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.

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

**17.3.** Une copie de l'information par laquelle eida informe le client défaillant de son intention de le faire déconnecter dans les trente (30) jours est communiquée parallèlement par eida à l'office social de la commune de résidence du client résidentiel défaillant. Après le pré-dé-lai, le G.R.D. concerné déconnecte, sur mandat écrit d'eida le client résidentiel en défaillance de paiement.

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

**17.5.** 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 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 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.

**17.6.** 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.

**17.7.** 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 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.

**17.8.** Ainsi, eida 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 lettre simple et à dix (10) euros lorsqu'elle est réalisée par lettre recommandée avec accusé de réception.

## 18. DROIT DE RÉTRACTATION

**18.1.** 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.

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

**18.3.** 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, dénué de toute ambiguïté.

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

**18.5.** 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.

**18.6.** 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.

## 19. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

**19.1.** Les données à caractère personnel collectées dans le cadre du contrat de fourniture sont sauvegardées et traitées par eida (responsable du traitement). L'exigence de fourniture des données conditionne la conclusion et la validité du contrat de fourniture, le Client est tenu de les fournir. Le client dispose du droit de retirer à tout moment son consentement au traitement des données. Le retrait de consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce droit.

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

**19.3.** Pour la gestion et le traitement des données relatives aux clients, eida se réfère aux dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel en vigueur.

**19.4.** Eida 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.

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

**19.6.** Le client dispose d'un droit de demander : l'accès à ses données, la rectification ou l'effacement (oubli) de celles-ci, ou une limitation du traitement.

Le client dispose également d'un droit de portabilité de ses données et un droit d'opposition à des fins de prospection.

Ces droits peuvent être exercés par une demande expresse adressée à eida.

**19.7.** Le client informe immédiatement eida de tous les changements en relation avec sa personne ou le point de fourniture.

**19.8.** Jusqu'à réception du nouveau nom ou de la nouvelle adresse, les informations envoyées par eida 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.

**19.9.** Le client dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de Protection des Données (C.N.P.D.).

## 20. RESPONSABILITES

**20.1.** Pour fournir du gaz naturel, eida 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.

**20.2.** Eida 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,...).

**20.3.** L'obligation de fourniture d'eida n'est donnée que dans le cadre d'un bon fonctionnement du réseau. Ceci implique qu'eida 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.

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

**20.5.** En cas d'engagement de la responsabilité d'eida 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 et définies au contrat.

**20.6.** La responsabilité d'eida 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 contractuelles :

- 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 a pour cause exclusive la survenance d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit, de tout évènement 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.

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

## 21. ENGAGEMENT DE TIERS - CESSION DU CONTRAT

**21.1.** Eida peut charger des tiers de l'exécution de ses obligations contractuelles directes ou indirectes.

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

**21.3.** Eida informera le client de cette cession de droits soit par écrit, soit par une mention reprise sur sa facture de gaz naturel.

**21.4.** Le client dispose d'un délai de trente (30) jours pour informer eida 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. A défaut de réaction dans le délai précité, eida est réputée définitivement déchargée de toute obligation postérieure à la cession.

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

## 22. PROCURATION

Par la signature du contrat de fourniture, le client autorise eida 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 G.R.D. les informations nécessaires, effectuer toutes démarches permettant la fourniture).

## 23. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES ET CHANGEMENT DE PRIX DE FOURNITURE

**23.1.** Eida 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).

**23.2.** En cas de modification des Conditions Générales et / ou des Conditions Tarifaires (excepté pour les modifications des tarifs régulés du G.R.D.), le client dispose d'un délai de trente (30) jours pour informer eida 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. 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.

## 24. COMMUNICATION DE DONNEES DE CONSOMMATION

**24.1.** Tout client peut accéder à ses données de consommation.

**24.2.** Pour un P.O.D. sans enregistrement de la courbe de charge, les données suivantes peuvent être demandées : les valeurs (en Nm<sup>3</sup> ou m<sup>3</sup>), les dates de relevé des index et les valeurs de consommation en kWh.

**24.3.** 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).

**24.4.** 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

**24.5.** 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.

**24.6.** 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.

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

**24.8.** 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).

**24.9.** Le délai peut être porté à quinze (15) jours ouvrables si eida 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.

**24.10.** 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.

## 25. RECLAMATIONS

**25.1.** Eida 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 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.

**25.2.** La réclamation doit être portée à la connaissance d'eida par écrit.

**25.3.** Elle est enregistrée au siège d'eida 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.

**25.4.** Eida 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.

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

**25.6.** En cas d'insatisfaction de la réclamation écrite préalable, le litige sera 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.

**25.7.** 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.

## **26. COMMUNICATION À 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.

## **27. 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.

## **28. COORDONNÉES DU G.R.D.**

Les coordonnées du G.R.D. figurent sur la dernière facture.

## **29. LANGUES**

**29.1.** Les Conditions Particulières sont disponibles en langues française et allemande.

**29.2.** Les Conditions Générales sont disponibles en langue française.

**29.3.** Pendant la durée du contrat de fourniture, le client peut communiquer avec eida, en français, luxembourgeois, allemand, anglais et portugais.

## **30. 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.

## **31. 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 rattachent 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):