À VOTRE ÉCOUTE DE 8H-12H & 13H-17H

T +352 26 47 47 F +352 26 88 19
info@eida.lu www.eida.lu

**eida s.a.** siège social 6, Jos Seylerstrooss L-8522 Beckerich

# TARIFS RÉSIDENTIELS EIDA ÉLECTRICITÉ
## CONDITIONS TARIFAIRES OCTOBRE 2018

Valable pour les clients résidentiels* ayant une consommation d'électricité annuelle inférieure à 100 MWh** et sur un raccordement basse tension (BT) à relever annuel.
Contrat de fourniture à durée déterminée de 1, 2 ou 3 ans selon le choix effectué.

## VOTRE TARIF ÉLECTRICITÉ S'ENTEND HORS TVA ET SE COMPOSE DE 3 ÉLÉMENTS:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1.1 | Redevance fixe (€/mois) | 2 | Redevance fixe LITE (€/mois) | 1.25 |

1.2 TARIF DE FOURNITURE ÉLECTRICITÉ
(POUR TOUT CONTRAT SOUSCRIT EN OCTOBRE 2018 ET COMMENÇANT AU PLUS TARD EN AOUT 2019 )

### Tarif Blue €/kWh

| Compteur monohaire | | |
|---|---|---|
| Fixe 1 an | Fixe 2 ans | Fixe 3 ans |
| 0.07 | 0.0681 | 0.0668 |

| Compteur bihoraire | | | |
|---|---|---|---|
| | Fixe 1 an | Fixe 2 ans | Fixe 3 ans |
| Jour | 0.0756 | 0.0737 | 0.0724 |
| Nuit | 0.056 | 0.0544 | 0.053 |

### Tarif Green €/kWh

| Compteur monohaire | | |
|---|---|---|
| Fixe 1 an | Fixe 2 ans | Fixe 3 ans |
| 0.0722 | 0.0703 | 0.069 |

| Compteur bihoraire | | | |
|---|---|---|---|
| | Fixe 1 an | Fixe 2 ans | Fixe 3 ans |
| Jour | 0.076 | 0.0741 | 0.0728 |
| Nuit | 0.0591 | 0.0575 | 0.0561 |

### Tarif Blue LITE €/kWh

| Compteur monohaire | | |
|---|---|---|
| Fixe 1 an | Fixe 2 ans | Fixe 3 ans |
| 0.0665 | 0.0646 | 0.0633 |

| Compteur bihoraire | | | |
|---|---|---|---|
| | Fixe 1 an | Fixe 2 ans | Fixe 3 ans |
| Jour | 0.0719 | 0.07 | 0.0687 |
| Nuit | 0.0532 | 0.0515 | 0.0501 |

### Tarif Green LITE €/kWh

| Compteur monohaire | | |
|---|---|---|
| Fixe 1 an | Fixe 2 ans | Fixe 3 ans |
| 0.0687 | 0.0668 | 0.0655 |

| Compteur bihoraire | | | |
|---|---|---|---|
| | Fixe 1 an | Fixe 2 ans | Fixe 3 ans |
| Jour | 0.0742 | 0.0723 | 0.071 |
| Nuit | 0.055 | 0.0533 | 0.0519 |

**Tarifs valables pour le mois de** OCTOBRE 2018

*Client résidentiel : client qui achète de l'électricité pour sa propre consommation domestique, ce qui exclut les activités commerciales ou professionnelles (art.1(7) loi modifiée du 1er Août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité).
**100 MWh = 100 000 kWh

| Mix prévisionnel Décision E17/46/ILR E17/46/ILR approuvé par l'ILR | 100% d'énergies renouvelables<br>émissions de $CO_2$: 0 g/kWh<br>déchets radioactifs: 0,0 mg/kWh |
|---|---|

| Mix Eida s.a. 2016 approuvé par l'ILR | 99,6% énergie éolienne 0,4% énergie hydroélectricité<br>émissions de $CO_2$: 0 g/kWh déchets radioactifs: 0,0 mg/kWh |
|---|---|

| Mix national 2016 | 55,2% énergies renouvelables 10,5% énergie nucléaire<br>34,1% énergies fossiles 00,2% énergies diverses<br>émissions de $CO_2$: 203 g/kWh déchets radioactifs: 0,63 mg/kWh |
|---|---|

MEMBRE DU ClimEEC ECO • EXPERT • CLUSTER

À VOTRE ÉCOUTE DE 8H-12H & 13H-17H

T +352 26 47 47 F +352 26 88 19
info@eida.lu www.eida.lu

**eida s.a.** siège social 6, Jos Seylerstrooss L-8522 Beckerich

## 2. COÛT D'UTILISATION DU RÉSEAU*

### 2.1 REDEVANCE MENSUELLE FIXE POUR L'ACCÈS AU RÉSEAU BASSE TENSION (BT)

| Utilisateurs réseau BT sans installation de production | |
|---|---|
| Intensité par phase (A) | Total facturé par mois (€) |
| 40 | 10,48€ |
| 50 | 12,07€ |
| 63 | 16,91€ |
| 80 | 19,61€ |
| 100 | 22,79€ |
| 120 | 27,73€ |
| Supplément au delà de 120A par phase par tranche de 20A | 3,18€ |

| Utilisateurs réseau BT : avec installation de production / avec installation de production seule | | |
|---|---|---|
| Redevance pour le point de fourniture avec la puissance souscrite la plus élevée ou redevance pour la production seule | | La redevance pour le(s) autres(s) point(s) de fourniture ou complément à la redevance pour l'accès au réseau BT |
| Intensité par phase (A) | Total facturé par mois (€) | Total facturé par mois (€) |
| 40 | 10,48€ | 4,13€ |
| 50 | 12,07€ | 4,13€ |
| 63 | 16,91€ | 6,91€ |
| 80 | 19,61€ | 6,91€ |
| 100 | 22,79€ | 6,91€ |
| 120 | 27,73€ | 6,91€ |
| 120 + | | 8,68€ |
| Supplément au delà de 120A par phase par tranche de 20A | 3,18€ | |

### 2.2 UTILISATION DU RÉSEAU BT

| | |
|---|---|
| Tarif d'utilisation du réseau BT 2018 | 0,0501 €/kWh |

### 2.3 COMPOSANTE DE DISPONIBILITÉ BT

| | |
|---|---|
| Composante de disponibilité 2018 | 0,0501 €/kWh |

## 3. AUTRES TAXES, REDEVANCES, COTISATIONS ET SURCHARGES

### 3.1 FONDS DE COMPENSATION** :

| |
|---|
| Catégorie A : 25,40 €/MWh, soit 0,0254 €/kWh |
| Catégorie B : 9,10 €/MWh, soit 0,0091 €/kWh |

### 3.2 TAXE ELECTRICITÉ*** :

| |
|---|
| Catégorie A : 0,0010 €/kWh |
| Catégorie B : 0,0005 €/kWh |

*Les tarifs pour l'utilisation du réseau sont acceptés par une décision de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) et approuvés par arrêté ministériel. Les frais de réseau sont facturés par Eida s.a. et remboursés aux ayants droit. Une variation, même rétroactive, des tarifs d'utilisation de réseau peut être répercutée par Eida s.a. sur les utilisateurs finaux.
**Le fonds de compensation est une contribution qui sert à encourager la production d'énergie électrique nationale sur base de sources d'énergie renouvelables ou de la cogénération. Le fonds de compensation est géré par l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR), qui fixe annuellement le montant de cette contribution.
***La taxe électricité est perçue par tous les fournisseurs pour le compte de l'Etat, le montant en étant fixé annuellement par la loi budgétaire.

SIE KÖNNEN UNS VON 8-12 & 13-17 UHR ERREICHEN

T +352 26 47 47 F +352 26 88 19
info@eida.lu www.eida.lu

**eida s.a.** siège social 6, Jos Seylerstrooss L-8522 Beckerich

# PRIVATKUNDEN TARIFE EIDA STROM
## GESCHÄFTSBEDINGUNGEN OKTOBER 2018

Gültig für Privatkunden* mit einem jährlichen Stromverbrauch unter 100 MWh** mit einem Niederspannungsanschluss und einer jährlicher Zählerablesung.
Unbefristeter Lieferungsvertrag von 1, 2 oder 3 Jahre je nach Auswahl.

### IHR STROMTARIF VERSTEHT SICH OHNE MWST UND BESTEHT AUS 3 TEILEN:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1.1 | Grundgebühr (€/Monat) | 2 | Grundgebühr LITE (€/Monat) | 1.25 |

1.2 STROMTARIF
(FÜR EINEN UNTERSCHRIEBENEN VERTRAG IM OKTOBER 2018 UND SPÄTESTENS IM AUGUST 2019 ANFÄNGT)

**Tarif Blue €/kWh**

| Eintarifzähler | | |
|---|---|---|
| Fix 1 Jahr | Fix 2 Jahre | Fix 3 Jahre |
| 0.07 | 0.0681 | 0.0668 |

| Doppeltarifzähler | | | |
|---|---|---|---|
| | Fix 1 Jahr | Fix 2 Jahre | Fix 3 Jahre |
| Tag | 0.0756 | 0.0737 | 0.0724 |
| Nacht | 0.056 | 0.0544 | 0.053 |

**Tarif Green €/kWh**

| Eintarifzähler | | |
|---|---|---|
| Fix 1 Jahr | Fix 2 Jahre | Fix 3 Jahre |
| 0.0722 | 0.0703 | 0.069 |

| Doppeltarifzähler | | | |
|---|---|---|---|
| | Fix 1 Jahr | Fix 2 Jahre | Fix 3 Jahre |
| Tag | 0.076 | 0.0741 | 0.0728 |
| Nacht | 0.0591 | 0.0575 | 0.0561 |

**Tarif Blue LITE €/kWh**

| Eintarifzähler | | |
|---|---|---|
| Fix 1 Jahr | Fix 2 Jahre | Fix 3 Jahre |
| 0.0665 | 0.0646 | 0.0633 |

| Doppeltarifzähler | | | |
|---|---|---|---|
| | Fix 1 Jahr | Fix 2 Jahre | Fix 3 Jahre |
| Tag | 0.0719 | 0.07 | 0.0687 |
| Nacht | 0.0532 | 0.0515 | 0.0501 |

**Tarif Green LITE €/kWh**

| Eintarifzähler | | |
|---|---|---|
| Fix 1 Jahr | Fix 2 Jahre | Fix 3 Jahre |
| 0.0687 | 0.0668 | 0.0655 |

| Doppeltarifzähler | | | |
|---|---|---|---|
| | Fix 1 Jahr | Fix 2 Jahre | Fix 3 Jahre |
| Tag | 0.0742 | 0.0723 | 0.071 |
| Nacht | 0.055 | 0.0533 | 0.0519 |

**Gültige Tarife für den Monat OKTOBER 2018**

*Privatkunde : Ein Kunde der Strom für den Eigenverbrauch im Haushalt kauft, nicht jedoch für berufliche oder gewerbliche Tätigkeiten (art. 1 (7) Gesetzt, das am 1. August 2007 geändert wurde bezüglich der Organisation des Elektrizitätsmarkts)
**100 MWh = 100 000 kWh

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Geschätzter Mix Entscheidung ET/46/ILR ET/46/ILR von ILR genehmigt | 100% Erneuerbare Energien | | | |
| | $CO_2$-Emissionen: 0 g/kWh | Radioaktiver Abfälle: 0,0 mg/kWh | | |
| Mix Eida s.a. 2016 von ILR genehmigt | 99,6% Windenergie | 0,4% Wasserkraft | | |
| | $CO_2$-Emissionen: 0 g/kWh | Radioaktiver Abfälle: 0,0 mg/kWh | | |
| Nationaler Mix 2016 | 55,2% Erneuerbare Energie | 34,1% Fossile Energie | 10,5% Kernenergie | 00,2% Sonstige Energie |
| | $CO_2$-Emissionen: 203 g/kWh | Radioaktiver Abfälle: 0,63 mg/kWh | | |

MITGLIED VON ClimEEC ECO • EXPERT • CLUSTER

SIE KÖNNEN UNS VON 8-12 & 13-17 UHR ERREICHEN

T +352 26 47 47 F +352 26 88 19
info@eida.lu www.eida.lu

**eida s.a.** siège social 6, Jos Seylerstrooss L-8522 Beckerich

## 2. NETZNUTZUNGSKOSTEN*

### 2.1 MONATLICHE FIXE GRUNDGEBÜHREN FÜR DIE NUTZUNG DES NETZES DER NIEDERSPANNUNG BT

| Benutzer des Netzes BT ohne Installation der Produktion | |
|---|---|
| Intensität der Phase (A) | Gesamtbetrag für den Monat (€) |
| 40 | 10,48€ |
| 50 | 12,07€ |
| 63 | 16,91€ |
| 80 | 19,61€ |
| 100 | 22,79€ |
| 120 | 27,73€ |
| Zusätzlich über 120 A je nach Phase je nach Abschnitt von 20A | 3,18€ |

| Benutzer des Netzes BT : mit Installation der Produktion / mit Installation der einzigen Produktion | | |
|---|---|---|
| Gebühr für den Lieferungspunkt mit der höchsten registrierter Leistung oder der Gebühr für die einzige Produktion | | Gebühr für andere Lieferpunkte oder zusatzgebühren für den Zugang des Netzes BT |
| Intensität der Phase (A) | Gesamtbetrag für den Monat (€) | Gesamtbetrag für den Monat (€) |
| 40 | | 4,13€ |
| 50 | | 4,13€ |
| 63 | | 6,91€ |
| 80 | | 6,91€ |
| 100 | | 6,91€ |
| 120 | | 6,91€ |
| 120 + | | 8,68€ |
| Zusätzlich über 120 A je nach Phase je nach Abschnitt von 20A | 3,18€ | |

### 2.2 BENUTZUNG DES NETZES BT

| | |
|---|---|
| Nutzungstarif des Netzes BT 2018 | 0,0501 €/kWh |

### 2.3 VERFÜGBARE KOMPONENTE BT

| | |
|---|---|
| Verfügbarkeit Komponente 2018 | 0,0501 €/kWh |

## 3. SONSTIGE STEUERN, GEBÜHREN, UND BEITRÄGE

### 3.1 AUSGLEICHSFONDS** :

| |
|---|
| Kategorie A : 25,40 €/MWh, sprich 0,0254 €/kWh |
| Kategorie B : 9,10 €/MWh, sprich 0,0091 €/kWh |

### 3.2 STROMSTEUERN *** :

| |
|---|
| Kategorie A : 0,0010 €/kWh |
| Kategorie B : 0,0005 €/kWh |

*Die Tarife für die Nutzung der Netze sind vom Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) und durch Ministerialerlass genehmigt.
Die Kosten für die Nutzung des Netzes werden durch Eida s.a in Rechnung gestellt und den Anspruchsberechtigen erstattet. Eida s.a kann rückwirkende Änderungen der Tarife für die Nutzung des Netzes auf die Endkunden übertragen.
**Der Ausgleichsfonds ist ein Beitrag, der dazu dient, die nationale elektrische Energieerzeugung auf Basis von erneuerbarer Energiequellen oder Kraft-Wärme-Kopplung zu fördern. Das luxemburgische Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) verwaltet die Ausgleichsfonds und bestimmt jährlich den Betrag dieser Abgabe.
***Die Stromsteuern werden von allen Lieferanten im Auftrag des Staates gesammelt, der jährliche fixe Betrag wird durch das Haushaltsgesetzt festgelegt.

# 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 INTÉRIEURE ..... 3
18. GARANTIE D'ORIGINE ..... 3
19. ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ ..... 3
20. AUTRES PRESTATIONS ..... 3
21. ENGAGEMENTS ..... 3
22. DROIT DE RÉTRACTATION ..... 3
23. RESPONSABILITES ..... 3
24. ACCES ET UTILISATION DU RESEAU ..... 3
25. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ..... 3
26. ENGAGEMENT DE TIERS, CESSION DU CONTRAT ..... 3
27. PROCURATION ..... 4
28. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES ..... 4
29. COMMUNICATION DE DONNEES DE CONSOMMATION ..... 4
30. RECLAMATIONS ..... 4
31. COMMUNICATION À DISTANCE ..... 4
32. AUTORISATIONS, LICENCES ..... 4
33. COORDONNÉES 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 (achetant de l'énergie électrique destinée à son usage domestique) que pour un client non résidentiel (achetant 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 calendrier.

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 1er 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 restent 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 a 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 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.

**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 : BGLLLULL ;
- IBAN : LU85 1111 2572 8743 0000, BIC : CCPLLULL ;
- IBAN : LU68 0090 0000 0934 8608, BIC : CCRALULL.

**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 débuter 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 d'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 dois 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 du 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 suivantes : 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 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 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 service 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 par 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.
**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 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'une 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/ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière d'électricité et dont l'objet est de trouver de manière impartiale une solution extrajudiciaire au litige dans l'intérêt des deux parties.
**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 règlementaires luxembourgeoises, et les parties se rallient aux juridictions luxembourgeoises territorialement et matériellement compétentes.

| FORMULAIRE DE RETRACTATION |
| --- |
| A l'attention de EIDA S.A., 6 Jos Seylerstrooss, L-8522 Beckerich,<br><br>Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur le bon de commande de fourniture :<br>◯ d'électricité (cocher la bonne case)<br>◯ de gaz naturel<br>ci-dessous :<br><br>En date du :…… ……<br><br>Nom et prénom : ……<br><br>Adresse :……<br><br>……<br><br>Signature (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier): |