

## TARIFS PROFESSIONNELS EIDA ÉLECTRICITÉ CONDITIONS TARIFAIRES AVRIL 2021

Valable pour les clients professionnels\* 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 avec tarif HT de l'électricité fixé durant 3 ans.

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

1.1 Redevance fixe (€/mois) 2

1.2 TARIF DE FOURNITURE ÉLECTRICITÉ (POUR TOUT CONTRAT SOUSCRIT EN AVRIL 2021 ET COMMENÇANT AU PLUS TARD EN FEVRIER 2022 )

#### Tarif Green €/kWh

Compteur monohoraire		Compteur bihoraire	
0.0727		Jour	0.0755
		Nuit	0.0593

Tarifs valables pour le mois de AVRIL 2021

\*\*Client professionnel ou "non-résidentiel": les personnes physiques ou morales qui achètent de l'électricité non destinée à leur usage domestique. (art. 1. 6.)

\*\*100 MWh = 100 000 kWh

## 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	11,70€
50	13,33€
63	20,12€
80	22,89€
100	26,14€
120	33,63€
Supplément au delà de 120A par phase par tranche de 20A	3,26€

Utilisateurs réseau BT : avec installation de production / avec installation de production seule		
Intensité par phase (A)	Total facturé par mois (€)	La redevance pour le(s) autres(s) point(s) de fourniture ou complément à la redevance pour l'accès au réseau BT
40	11,70€	5,19€
50	13,33€	5,19€
63	20,12€	9,86€
80	22,89€	9,86€
100	26,14€	9,86€
120	33,63€	14,09€
Supplément au delà de 120A par phase par tranche de 20A	3,32€	14,09€

### 2.2 UTILISATION DU RÉSEAU BT

Tarif d'utilisation du réseau BT 2021	0,0502 €/kWh
---------------------------------------	--------------

### 2.3 COMPOSANTE DE DISPONIBILITÉ BT (auto production énergie non renouvelable)

Composante de disponibilité 2021	0,0502 €/kWh
----------------------------------	--------------

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

### 3.1 FONDS DE COMPENSATION\*\* :

Catégorie A : 36,30 €/MWh, soit 0,0363 €/kWh
--

Catégorie B : 12,10 €/MWh, soit 0,0121 €/kWh
--

### 3.2 TAXE ÉLECTRICITÉ\*\*\* :

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.

## GESCHÄFTSKUNDEN TARIFE EIDA STROM GESCHÄFTSBEDINGUNGEN APRIL 2021

Gültig für Geschäftskunden\* mit einem jährlichen Stromverbrauch unter 100 MWh\*\* mit einem Niederspannungsanschluss und einer jährlicher Zählerablesung.

Befristeter Liefervertrag mit Strompreis ohne Mehrwertsteuer während 3 Jahre.

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

1.1 Grundgebühr (€/Monat) 2

1.2 STROMTARIF (FÜR EINEN UNTERSCHRIEBENEN VERTRAG IM APRIL 2021 UND SPÄTESTENS IM FEBRUAR 2022 ANFÄNGT)

#### Tarif Green €/kWh

Eintarifzähler		Doppeltarifzähler	
0.0727		Tag	0.0755
		Nacht	0.0593

Gültige Tarife für den Monat APRIL 2021

\*Berufliche Kunden: Privatpersonen oder juristische Personen, die Elektrizität für andere Zwecke als den Eigenverbrauch im Haushalt kaufen. (art. 1. 6.)

\*\*100 MWh = 100 000 kWh

Geschätzter Mix Entscheidung E20/30/LR E20/30/LR von ILR genehmigt	100% Erneuerbare Energien CO <sub>2</sub> -Emissionen: 0 g/kWh Radioaktiver Abfälle: 0,0 mg/kWh
--	---

Mix Eida s.a. 2019 von ILR genehmigt	99,5% Windenergie 0,5% Solarenergie CO <sub>2</sub> -Emissionen: 0 g/kWh Radioaktiver Abfälle: 0,0 mg/kWh
--------------------------------------	--

Nationaler Mix 2019	59,0% Erneuerbare Energie 30,2% Fossile Energie CO <sub>2</sub> -Emissionen: 182,74 g/kWh Radioaktiver Abfälle: 0,65 mg/kWh	10,7% Kernenergie 0,10% Sonstige Energie
---------------------	--	---

## 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	11,70€
50	13,33€
63	20,12€
80	22,89€
100	26,14€
120	33,63€
Zusätzlich über 120 A je nach Phase je nach Abschnitt von 20A	3,26€

Benutzer des Netzes BT : mit Installation der Produktion / mit Installation der einzigen Produktion		
Intensität der Phase (A)	Gesamtbetrag für den Monat (€)	Gesamtbetrag für den Monat (€)
40	11,70€	5,19€
50	3,33€	5,19€
63	20,12€	9,86€
80	22,89€	9,86€
100	26,14€	9,86€
120	33,63€	14,09€
Zusätzlich über 120 A je nach Phase je nach Abschnitt von 20A	3,32€	14,09€

### 2.2 BENUTZUNG DES NETZES BT

Nutzungstarif des Netzes BT 2021	0,0502 €/kWh
----------------------------------	--------------

### 2.3 VERFÜGBARE KOMPONENTE BT (Eigenerzeugung von nicht erneuerbarer Energie)

Verfügbarkeit Komponente 2021	0,00502 €/kWh
-------------------------------	---------------

## 3. SONSTIGE STEUERN, GEBÜHREN, UND BEITRÄGE

### 3.1 AUSGLEICHSFONDS\*\* :

Kategorie A : 36,30 €/MWh, sprich 0,0363 €/kWh

Kategorie B : 12,10 €/MWh, sprich 0,0121 €/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 Anspruchsberechtigten 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 Haushaltsgesetz festgelegt.

# CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE D'ENERGIE ELECTRIQUE

## BASSE TENSION

### EIDA S.A.

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

#### CONTENU

1. DEFINITIONS.....	1
2. OBJET.....	1
3. CONDITIONS DE FOURNITURE D'ELECTRICITE.....	1
4. TITULAIRE DU CONTRAT.....	1
5. COMPTAGE.....	1
6. TARIFS DE L'ENERGIE ELECTRIQUE.....	1
7. FRAIS D'UTILISATION DU RESEAU.....	1
8. TAXES ET CONTRIBUTIONS.....	1
9. MODALITES DE FACTURATION.....	1
10. STRUCTURE DE LA FACTURE.....	1
11. REGLEMENT DES FACTURES.....	1
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. GARANTIE D'ORIGINE.....	2
18. ACCES AU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ELECTRICITE.....	2
19. AUTRES PRESTATIONS.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
20. ENGAGEMENTS.....	2
21. DROIT DE RÉTRACTATION.....	2
22. RESPONSABILITES.....	2
23. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	2
26. ENGAGEMENT DE TIERS, CESSION DU CONTRAT.....	2
27. PROCURATION.....	3
28. MODIFICATIONS.....	3
29. COMMUNICATION DE DONNEES DE CONSOMMATION.....	3
30. RECLAMATIONS.....	3
31. COMMUNICATION À DISTANCE.....	3
32. AUTORISATIONS, LICENCES.....	3
33. COORDONNÉES DU G.R.D.....	3
34. LANGUES.....	3
35. SAUVEGARDE.....	3
36. LOI APPLICABLE – JURIDICTION.....	3

Les présentes conditions générales de fourniture sont applicables à tout Client résidentiel ou Client non résidentiel souscrivant à une offre basse-tension d'Eida (ci-après le « fournisseur » ou « Eida »).

### 1. DEFINITIONS

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

**Contrat ou Contrat de fourniture intégré** : désigne le dispositif contractuel constitué des Conditions Particulières, des Conditions Générales, des Conditions Tarifaires.

**Contrat d'Utilisation du Réseau** : comprend les conditions générales d'utilisation du réseau et, le cas échéant, les conditions particulières d'utilisation du réseau entre le Client et le Gestionnaire du réseau de distribution. Les conditions générales d'utilisation du réseau sont disponibles sur simple demande auprès d'Eida ou sur le site internet du Gestionnaire du réseau de distribution concerné.

**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.

**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.

**Jours ouvrables** : Il s'agit des jours réservés en principe au travail et aux activités professionnelles. En règle générale, ce sont les jours du calendrier, sauf les dimanches et les jours fériés légaux.

**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.

**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.** Les relations contractuelles relatives au raccordement au réseau et l'utilisation du réseau sont réglées entre le Client et le G.R.D..

**2.5.** 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.

**2.6.** 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.

**2.7.** 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.

### 4. TITULAIRE DU CONTRAT

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.

### 5. COMPTAGE

**5.1.** Le dispositif de comptage permet le contrôle des caractéristiques de la fourniture d'énergie électrique 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 P.O.D. 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'énergie électrique, ils sont avancés et facturés sans supplément au Client sur la facture de fourniture intégrée.

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

**5.6.** 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..

**5.7.** 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).

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

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

**5.10.** 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.

### 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).

### 7. FRAIS D'UTILISATION DU RESEAU

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

**7.2.** La redevance mensuelle à payer au G.R.D. est facturée 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 électricité, 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.** Toute modifications, ajout, retrait ou évolution de taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature sera immédiatement applicable de plein droit au contrat en cours d'exécution.

### 9. MODALITES DE FACTURATION

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

**9.2.** 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, si le Client a permis l'accès à ses index à ce dernier.

**9.3.** Entre les factures annuelles de décompte, Eida établit des factures intermédiaires périodiques d'acomptes sur base de la consommation annuelle estimée du Client.

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

### 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 espèces, par bons d'achat « beki » ou par virement bancaire sur un des comptes ci-après



autre fournisseur d'énergie électrique ne nécessite pas l'accord préalable du Client.

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

**23.4.** 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.

**23.5.** 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.

## 24. 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).

## 25. MODIFICATIONS

**25.1.** Eida se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales et / ou les prix de fourniture moyennant une information préalable du Client (par courrier, par une mention reprise sur la facture ou par une publication).

**25.2.** En cas de modification, le Client dispose d'un délai de trente (30) jours pour informer Eida par écrit (courrier ou courriel) de son désaccord. 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 des nouveaux prix. 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.

**25.3.** A défaut de réaction dans le délai précité, le Client est réputé avoir accepté les nouvelles Conditions Générales et / ou les nouveaux prix.

## 26. COMMUNICATION DE DONNEES DE CONSOMMATION

**26.1.** Tout Client peut accéder à ses données de consommation.

**26.2.** 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).

**26.3.** 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.

**26.4.** 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.

**26.5.** 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.

**26.6.** 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.

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

**26.8.** 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.

**26.9.** 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.

**26.10.** 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.

## 27. RECLAMATIONS

**27.1.** 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.

**27.2.** La réclamation doit être portée à la connaissance d'Eida par écrit.

**27.3.** 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.

**27.4.** 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.

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

**27.6.** En cas d'insatisfaction de la réclamation écrite préalable, le litige pourra être 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.

**27.7.** 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.

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

## 28. 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.

## 29. 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.

## 30. 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.

## 31. LANGUES

**31.1.** Les Conditions Particulières sont disponibles en langues française, allemande et anglaise.

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

**31.3.** Pendant la durée du contrat de fourniture, le Client peut communiquer avec Eida, en français, luxembourgeois, allemand, anglais et portugais.

## 32. 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.

## 33. 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.

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):