

Conditions générales pour la fourniture d'électricité, de gaz naturel et autres biens et services

Applicable à partir du 1^{er} janvier 2019

1 Définitions

Client : Le consommateur de l'énergie électrique et / ou de gaz naturel fourni par le Fournisseur.

Client Professionnel : client non résidentiel, achetant de l'énergie non destinée à l'usage domestique. Cette définition englobe les autoproducteurs, les producteurs et les clients grossistes.

Client Résidentiel : client achetant l'énergie à des fins de consommation domestique.

Contrat de Fourniture : un Contrat de Fourniture d'Electricité ou de Fourniture de Gaz. Un client qui se fait fournir de l'Electricité et du Gaz a dès lors, un contrat de fourniture pour chacune de ces énergies.

Energie : se rapporte selon le cas, à l'électricité ou au gaz naturel.

Fournisseur : Hoffmann Frères s.à r.l. et CIE S.e.c.s. faisant commerce sous la dénomination Electris (ci-après, **Electris**).

Fourniture : livraison au POD désigné par le Client d'Energie.

Fourniture d'Electricité : fourniture d'électricité, au Point de Prélèvement (POD)

Fourniture de Gaz : fourniture de gaz naturel, au Point de Prélèvement (POD).

Fourniture intégrée : fourniture au POD, contrat de fourniture dans lequel Electris, en tant que Fournisseur facture ses tarifs de l'Energie et les tarifs de l'utilisation du réseau du Gestionnaire de réseaux auquel est raccordé le Client pour la fourniture de l'Energie. En général, toute fourniture à des Clients Résidentiels et de type « Fourniture intégrée ».

Gestionnaire de Réseau de Distribution/Transport : (le **GRD**) L'entité responsable de la gestion, de l'exploitation, de l'entretien et, si nécessaire, du développement du réseau de distribution/transport 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/transport d'électricité ou de gaz naturel.

Lieu de consommation : Point (POD) où la puissance est mise à disposition. Pour l'application du présent contrat, et sauf indication du POD par le Client, il s'agit de l'adresse de fourniture communiquée par le Client au Fournisseur.

Profil de Charge : ou, en abrégé, profil : le profil de charge attribué aux clients fournis en Energie, définit la répartition de la consommation du client sur une certaine période, par exemple une année, chaque fois que le relevé de la consommation ne se fait que de façon périodique (par exemple, pour une fourniture en gaz, une fois par an si le client dispose d'un compteur traditionnel). Ainsi, par exemple, le profil de charge d'un client résidentiel, définit le pro rata par mois de sa consommation annuelle, en gaz reflète que ce client consommera plus de gaz pendant un mois d'hiver que pendant un mois d'été. Ce profil tient donc compte des variations saisonnières et journalières de consommations, et, avec un pronostic relatif à la température et aux autres caractéristiques du gaz, il permet, après la prise en compte des consommations historiques, d'anticiper avec une grande précision les consommations futures du client.

SLP : modèle de facturation de l'Energie basé sur un profil de charge standard, pour compteur traditionnel. Le Client (Professionnel ou Résidentiel) en fourniture de Gaz SLP disposant d'un compteur traditionnel se voit attribuer un profil de consommation par le GRD. Un Client se voit attribuer un profil de charge séparé pour chaque énergie (électricité et gaz) Sur base de ce pronostic et de la consommation anticipée, le client reçoit une facture d'acompte, en principe une fois par mois, et par ailleurs, une facture finale avec décompte, une fois par an, suite au relevé de la consommation réelle au compteur. Ce relevé se fait de façon périodique (sauf accord contraire, une fois par an) par le GRD et à la fin et au début du contrat. Les

acomptes comme les factures finales comportent également les frais du gestionnaire du réseau. Pour plus d'information, le Client peut contacter le GRD, ou Electris.

RLM : modèle de facturation de l'énergie basé sur le comptage en temps réel (typiquement, une fois par jour en ce qui concerne le gaz, voire à des périodes plus courtes en ce qui concerne le l'électricité) (« smart metering »), par compteur en temps réel. Le Client Professionnel en fourniture de Gaz, disposant d'un compteur RLM se voit attribuer un profil de consommation et reçoit une facture, en principe une fois par mois, sur base de la consommation réelle.

2 Objet

La relation contractuelle entre le client et Electris a pour objet la fourniture d'électricité ou de gaz naturel par Electris et est constitué des conditions particulières de fourniture, et des conditions générales de fourniture.

Les conditions particulières éventuellement négociées entre le client et Electris priment toujours les présentes conditions générales.

Si le Client est alimenté en Gaz naturel et en Electricité, il est titulaire d'un contrat distinct pour chacune de ces énergies. Les présentes conditions générales s'appliquent séparément, à ces deux contrats.

Les présentes conditions générales se rapportent également à toute prestation, service, et fourniture (autres que de l'électricité, ou le gaz naturel), fournies au Client pour autant qu'il n'y est pas dérogé dans d'autres contrats et accords.

Selon les conditions particulières, Le Client s'engage à prendre de Electris, et Electris s'engage à livrer au client, toute l'énergie électrique ou le gaz naturel dont le Client a besoin en dehors de celle qu'il peut produire par ces propres moyens.

Les relations contractuelles concernant le raccordement aux réseaux, l'utilisation des raccordements aux réseaux et l'utilisation des réseaux doivent être réglées entre le Client et les Gestionnaires de réseau respectifs, selon le type d'énergie.

3 Tarifs

Dans la majorité des cas, les conditions particulières spécifient les conditions tarifaires applicables à l'énergie fournie par Electris. Les tarifs standard de fourniture actuels peuvent être consultés via le site Internet www.electris.lu ou peuvent être demandés auprès de la Service line au numéro gratuit 8002 - 8032 respectivement au numéro (+352) 32 00 72 - 33 à partir de l'étranger.

Les tarifs d'autres prestations, services, et fournitures sont publiés ou communiqués au Client lors de leur commande ou à sa demande. Certaines prestations facturées par le GRD sont refacturées aux tarifs fixés et publiés par le GRD.

4 Modification des conditions générales et des tarifs d'énergie

4.1 Modification des conditions générales

Electris peut modifier, compléter ou remplacer les présentes conditions générales, à condition d'en informer le Client au moins trente jours à l'avance, en donnant la possibilité au Client de ne pas accepter les nouvelles conditions générales.

Dans certains cas, les conditions générales sont complétées pour couvrir de nouvelles prestations et services proposés par Electris, sans affecter les clients existants d'Electris. Dans certains cas, le législateur et le pouvoir réglementaire peuvent préciser les modalités de facturation concernant certaines

catégories de client. La modification de conditions générales engendrées par des modifications législatives ou par l'extension de l'offre de prestations et services offerts n'entraîne pas la possibilité pour le Client de résilier le contrat de fourniture autrement que conformément aux conditions particulières, ou à l'article 5 des présentes conditions générales.

Dans tous les autres cas, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales si, dans les trente jours de la date de leur réception, il n'a pas informé Electris par écrit de son intention de ne pas les accepter. Dans ce cas, si le Client informe Electris à temps de sa décision de ne pas accepter les nouvelles conditions générales, le contrat entre Electris et le Client prend fin le jour où les nouvelles conditions générales entrent en vigueur.

4.2 Modification des tarifs d'énergie

(a) Fourniture à tarif fixe

Si les conditions particulières stipulent que la fourniture d'une énergie se fait à un tarif fixe pendant une certaine période y stipulée, ce tarif n'est pas modifiable sans frais pendant ladite période, sauf accord d'Electris.

(b) Fourniture à durée indéterminée / à « tarif publié »

Dans les autres cas, et sauf conditions particulières, Electris avise ses Clients de tout changement des tarifs d'énergie, en temps utile et au minimum trente jours avant l'entrée en vigueur du changement. S'il n'accepte pas les nouveaux tarifs d'énergie le Client est libre de dénoncer le contrat de fourniture d'énergie auquel se rapporte le changement, conformément aux présentes conditions générales. Si la dénonciation est effective après l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, ceux-ci sont appliqués à la fourniture depuis leur entrée en vigueur jusqu'à la fin du contrat.

5 Entrée en vigueur et résiliation du contrat

5.1 Entrée en vigueur du contrat et durée

Sans préjudice des conditions particulières du contrat de fourniture, le contrat est conclu pour une durée indéterminée et prend cours le jour de sa signature, ou à défaut, le premier jour de la livraison.

Le Client restera tenu des consommations dans tous les cas où la résiliation du contrat n'aura pas été constatée dans les formes et délais prévues au présent contrat.

5.2 Contrats à durée déterminée et tarif déterminé

(a) Principe

Selon le besoin du Client, Electris offre des contrats de livraison d'Énergie, à durée déterminée et prix fixe déterminé pendant la durée. En général, un contrat à durée déterminée et prix fixe ne peut être résilié sans frais pendant ladite durée.

L'offre peut dépendre du statut du Client (professionnel ou résidentiel).

Un prix fixe (à l'unité, qui selon les cas est le MWh, le kWh, ou le m³) est un prix qui n'évolue pas au cours de la durée du contrat ou de la période de validité du prix convenue entre Electris et le Client. L'offre faite au Client se rapporte également à la quantité d'Énergie à consommer, le cas échéant selon un profil de consommation déterminé.

Ainsi, le Client est à même de connaître en avance et à tout moment le montant de son énergie qui doit être payée pendant la période convenue. Étant donné que le prix fixe est déterminé notamment en référence aux prix pratiqués sur les marchés luxembourgeois et internationaux de l'énergie, dans le cas où ce prix de référence évolue au cours de la durée du contrat ou de la période de validité du prix convenue entre Electris et le client, ceci n'impactera pas le tarif fixe appliqué au contrat de livraison d'Énergie.

Des prix fixes sont disponibles, pour des périodes par exemple d'un mois, de plusieurs mois, ou d'une année ou plusieurs années.

Electris peut être amené à offrir des tarifs semi-fixes (« prix « Flex » ») qui supposent une refixation du prix (par rapport à un prix communiqué, ou publié sur son site internet) et un renouvellement pour une période déterminée, avec faculté de résiliation à la date du renouvellement dans un délai qui est spécifié dans l'offre. Electris peut également offrir des tarifs variant en fonction de la période de durée déterminée, respectivement de renouvellement automatique avec faculté de résiliation à la date du renouvellement dans un délai qui est spécifié dans l'offre.

(b) Résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée

En cas de résiliation anticipée d'un contrat de livraison à tarif fixe, Electris s'expose à l'impossibilité de réemployer l'Energie initialement commandée pour la durée initialement déterminée à un même niveau de tarif selon l'évolution des marchés de l'Energie, ainsi qu'à des frais de gestion. Une résiliation anticipée a donc potentiellement un coût pour Electris. Ce coût correspond à la perte de l'énergie commandée à l'avance pour satisfaire les besoins du client. En cas de résiliation anticipée, une indemnité sera portée à charge du client, laquelle est calculée comme étant la différence, pour chaque période de facturation postérieure à la résiliation anticipée, entre le tarif fixe initial (déterminé sur base des prix du marché de l'Energie) et le tarif de réemploi, (déterminés sur base des prix du marché de l'Energie au moment de la résiliation). L'indemnité totale correspond à la somme de cette différence des prix actualisée pour toutes les périodes de facturations futures jusqu'à la fin normale du contrat, en plus des frais de gestion qui sont fixés à € 250.-.

Dans l'hypothèse où le prix de l'énergie pour la période à tarif fixe à la date de départ du tarif fixe du contrat est supérieur au prix de l'énergie pour la période résiduelle à tarif fixe en vigueur à la date de la résiliation anticipée, une indemnité sera due par le Client à Electris. Cette indemnité correspond à la différence actualisée entre les prix de l'énergie calculés à partir du tarif de l'énergie initial et les prix calculés à partir du tarif de l'énergie à la date de la résiliation. Ces prix sont calculés dans chaque cas selon la durée contractuelle du contrat et proportionnellement (le cas échéant) au volume qui fait l'objet de la résiliation anticipée.

En tout état de cause, l'indemnité ne pourra être inférieure au minimum des frais de gestion du dossier, lesquels sont fixés à 250 EUR. Les conditions particulières du contrat de livraison peuvent fixer une clause pénale.

Dans certains cas, le Client, s'il est consommateur, dispose d'un délai de quatorze jours calendrier pour se rétracter du contrat sans avoir à motiver sa décision et sans encourir d'autres coûts.

(c) Durée des contrats de fourniture de Gaz

Dans la majorité des cas, et sauf accord ou conditions particulières entre Electris et le Client, tout contrat de fourniture de gaz stipulé « jusqu'à la fin du mois » ou « jusqu'à la fin de l'année », ne peut, pour des raisons techniques, prendre fin que le premier jour du mois suivant à 6 :00 heures du matin.

Pour les besoins de la livraison et de la facturation du gaz, un mois donné commence le 1^{er} jour du mois à 6 :00 heures et finit le 1^{er} jour du mois suivant à 6 :00 heures.

Ainsi par exemple, un contrat stipulé « jusqu'à la fin de l'année du calendrier » prendra fin le 1^{er} janvier de l'année suivante à 6 :00 heures du matin. Dans ce cas, la consommation entre le 31 décembre et le 1^{er} janvier à 6 :00 est livrable et facturable aux conditions convenues, comme si elle avait eu lieu en décembre.

5.3 Résiliation du contrat

Sauf accord particulier entre parties (notamment si le contrat est stipulé à durée déterminée), chacune d'elles pourra résilier le contrat par écrit moyennant un préavis d'une durée d'au moins la fin du mois en cours plus un mois. La résiliation peut être faite par le Client lui-même ou par le nouveau fournisseur de son choix au nom et pour le compte du Client.

Le cas échéant, la résiliation doit être effectuée et est traitée de façon séparée pour chaque énergie.

Si le Client dispose de contrats de fourniture de plusieurs énergies, il lui appartient de spécifier quel contrat il entend résilier.

Sauf accord contraire d'Electris, et sauf dans le cas de figure ou un comptage en temps réel (Smart Metering ou similaire) peut avoir lieu, la fin du contrat ne devient effective qu'avec la communication de l'index de fin de consommation ou de départ (relevé du compteur) par le GRD ou le Client. Les informations fournies par le GRD font foi jusqu'à preuve du contraire.

- par écrit: Electris, L-7520 Mersch,
- par e-mail : info@electris.lu
- par fax: (+352) 32 00 72 - 35

Si le Client est dans l'impossibilité de fournir cet index, il peut demander préalablement au Fournisseur de faire effectuer par le Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné une lecture pour établir cet index. Les frais de lectures sont à charge du Client.

Si pour une quelconque raison, la communication de l'index de fin de consommation n'a pas lieu, si elle est refusée par le client, ou si elle est erronée, le Client reste redevable de la consommation jusqu'au jour de l'établissement de l'index ainsi que du paiement des frais fixes.

La fourniture ne sera effective qu'à la cessation de toute autre fourniture avec un autre fournisseur et/ou qu'à partir du moment où le GRD concerné a pu effectuer le changement de fournisseur, qui n'est par définition pas Electris, compte tenu des exigences techniques et administratives nécessaires à ce changement.

Toute communication d'index effectuée par un Fournisseur est réputée effectuée par le Client lui-même.

Tout déménagement ne donne lieu qu'à un changement du Lieu de consommation dans le contrat et non à une résiliation du contrat.

6 Comptage et données de mesure

6.1 Règles générales

Le Client paye la consommation en aval du compteur telle qu'évaluée à partir du relevé des compteurs, fourni par le GRD. En cas d'erreur avérée de calcul de la consommation due à une fraude ou à une erreur dans les données fournies par le GRD, Electris peut, sans limitation dans le temps, demander un paiement afin de compenser la différence. De la même manière, un remboursement (ou une compensation, le cas échéant) peut être octroyé au Client. La partie qui prétend que le relevé des compteurs ou le calcul de la consommation ne correspond pas à la réalité en a la charge de la preuve. Electris n'assume jamais de responsabilité pour les erreurs de calcul, ou tout autre fait de tiers.

Le prix à payer pour les opérations de mesurage nécessaires à l'exécution de la fourniture est facturé au Client au même moment et aux mêmes modalités que la fourniture de l'énergie électrique.

Electris se réserve le droit de procéder à l'estimation de la consommation s'il n'obtient pas en temps utile les données nécessaires pour l'établissement de la facture de consommation.

Si, pour quelque raison que ce soit, il n'est pas possible d'obtenir des données de comptage vraisemblables, Electris évalue à partir de la date visée à l'alinéa précédent la quantité et la puissance de l'énergie active et réactive par référence aux consommations moyennes des périodes antérieures précédant la période à redresser, et/ou après celle de la date de la lecture incorrecte, ou par tout autre moyen que Electris juge bon d'appliquer. Dans tous les cas, Electris se réserve le droit de procéder à des lectures de contrôle.

Le Client et Electris peuvent faire installer, à leurs frais, un jeu de compteurs de contrôle. En principe seuls les compteurs du Gestionnaire de Réseau interviennent dans la facturation.

Tant que les indications des appareils de mesure du Gestionnaire du Réseau de Distribution ne sont pas contestées, elles font foi. Chacune des parties a le droit de demander en tout temps la vérification de l'installation de comptage dans les conditions fixées par le Gestionnaire du Réseau de Distribution.

En cas de contestation, les consommations et puissances ne pourront être révisées qu'à partir du dernier relevé mensuel exact à moins que l'erreur constatée reconnue ait persisté bien avant. Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de la part du Fournisseur toute responsabilité de ce dernier en relation avec les lectures inexactes est exclue.

6.2 Consommation du gaz, relevé de consommation du gaz

(a) Client Résidentiel

Le client résidentiel (s'il a un compteur traditionnel dont la consommation est relevée une fois par an) reçoit en principe une facture d'acompte mensuelle reflétant un douzième de sa consommation annuelle pronostiquée, en plus des frais d'utilisation du réseau pour la même période. Il reçoit par ailleurs, un décompte final une fois par an, après relevé, ou à la fin du contrat. Ce décompte se fait à la fin de l'année calendrier, ou le cas échéant à une autre échéance définie aux conditions particulières.

Le décompte final reflète le profil de charge (SLP) attribué client.

Chacune des factures est traitée comme expliqué au point 9.1.

(b) Client Professionnel

Le client professionnel équipé d'un compteur traditionnel se voit attribuer un profil SLP par le GRD, et reçoit tous les mois une facture tenant compte dudit profil, ainsi qu'un décompte final une fois par an, qui tient compte de la consommation réelle. Le client reçoit 12 factures par an. Ce décompte se fait à la fin de l'année calendrier, ou le cas échéant à une autre échéance définie aux conditions particulières.

Le client professionnel équipé d'un compteur dit « intelligent » reçoit tous les mois une facture, calculée sur base de la consommation réelle.

7 Traitement des données

Electris traite les données à caractère personnel du Client conformément à la législation relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Le Client donne son accord pour l'utilisation de ses données à caractère personnel nécessaires à l'exécution du présent contrat, et, le cas échéant, pour l'exécution par le Gestionnaire du Réseau de Distribution, de ses missions.

Les modalités de mise à disposition des données au Client sont fixées dans le contrat d'utilisation du réseau et du raccordement conclu entre le Client et le Gestionnaire du Réseau de Distribution.

Electris est autorisée à communiquer les éléments relatifs aux consommations et décomptes à ceux qui, dans le cadre de l'organisation du marché de l'énergie, garantissent et surveillent la gestion et l'équilibre de tous les réseaux concernés. Il en est de même pour le décompte de toutes les fournitures entre les partenaires du marché de l'électricité de l'énergie.

La transmission des données à des tiers, telle que décrite précédemment, se fait seulement à condition que ceux-ci garantissent la plus grande confidentialité des informations obtenues et à condition que l'obtention de ces informations soit nécessaire dans le cadre de la gestion du réseau. Les dispositions qui précèdent ne concernent pas les informations normalement accessibles au public.

Electris fournit des plus amples détails relatifs au traitement des données, dans son document de politique de gestion des données, disponibles sur simple demande auprès de l'interlocuteur habituel du Client, ou auprès de dataprotection@electris.lu

8 Utilisation de l'énergie

Sauf autorisation expresse et écrite d'Electris, le Client s'interdit à céder à des tiers, à titre onéreux ou gratuit, toute ou une partie de l'énergie électrique qui lui est fournie.

La non observation de cette interdiction constitue une faute contractuelle grave autorisant de l'énergie à résilier, le cas échéant avec effet immédiat, le contrat de fourniture et à mettre fin à la fourniture.

9 Facturation - Modalités de paiement

9.1 Mode de facturation

(a) Facturation par acompte et prévision

La base prise en considération par Electris pour établir la facturation de l'énergie prélevée par le Client au Lieu de consommation, par acompte et prévision, est constituée des données enregistrées par l'installation de comptage du GRD mises par ce dernier à la disposition d'Electris, et le profil de charge du Client.

Les acomptes (pour les Clients Résidentiels) sont facturés tous les mois. Il s'agit d'un montant calculé sur base de la consommation annuelle précédente du Client. Au cas où le Client est un nouveau client d'Electris, le montant des acomptes est fixé sur base d'une estimation de la consommation annuelle d'un même type de point de fourniture. Dans certains cas, l'estimation est fournie par le GRD.

Le décompte final se compose de la différence entre la consommation annuelle, résultant de la lecture du compteur, et des acomptes déjà payés.

(b) Facturation de la consommation réelle

En cas d'un comptage en temps réel (« Smart Metering » ou similaire) d'un Client Professionnel suite à l'installation d'un compteur « Smart Meter », ou RLM ou similaire, la facturation mensuelle se fait sur base de la consommation réelle du client telle qu'elle relève du comptage en temps réel (« Smart Metering », RLM ou similaire), qui se substitue à la facturation par acompte et prévision. La facturation peut, en fonction des conditions particulières auxquelles a souscrit le client, tenir compte d'un profil.

(c) Facturation sur base d'une offre et d'un profil de charge

Certains clients font l'objet d'une offre de prix basée sur un profil de charge et sur un volume de livraison d'énergie (par unité de temps) défini à l'avance. Dans ce cas, la consommation selon ce profil, en prenant en compte une tolérance également définie dans les conditions particulières, fait partie de l'engagement contractuel du client, et des pénalités peuvent lui être facturées pour la consommation inférieure, ou supérieure. Si les conditions particulières ne contiennent pas d'indication du seuil de tolérance, le seuil de tolérance est de 100 % et aucune pénalité n'est facturée en cas de déviation par rapport au profil de consommation anticipé. Si le seuil de tolérance est d'un certain pourcentage, la pénalité, par unité de temps, n'est prise en compte que pour la fraction de la consommation qui dépasse le seuil de tolérance. Pour chaque unité de temps (par exemple, chaque jour ou chaque mois, en fonction des conditions particulières), l'applicabilité éventuelle d'une pénalité est recalculée et le cas échéant facturée.

(d) Unité de facturation

L'unité de facturation de l'électricité est le kWh.

L'unité de facturation du gaz pour le Client Résidentiel est le m³.

L'unité de facturation du gaz pour le Client Professionnel est le m³, sauf dispositions particulières dans le contrat de fourniture, qui peut alors également tenir compte du MWh comme unité.

(e) Informations ajoutées aux factures et correspondances

Electris s'engage, dans la mesure de ce qui est techniquement raisonnable et conformément à la loi, à fournir aux clients résidentiels des informations leur permettant de contrôler leur consommation et l'impact de cette consommation pour l'environnement. Il peut s'agir d'informations relatives à l'évolution historique de la consommation et d'informations relatives aux économies d'énergie possibles.

(f) Offres spéciales

Dans certains cas, Electris propose une offre de bienvenue, pour tout nouveau contrat, à de nouveaux clients. Une telle offre est strictement limitée dans le temps, non cumulable avec d'autres offres. En principe, tout client ne peut bénéficier d'une telle offre qu'une seule fois. Sauf conditions particulières, l'offre de bienvenue est en général attribuée après trois mois, par compensation avec la facture de l'Energie à laquelle elle se rapporte

9.2 Paiement des factures

(a) Paiement des factures

Toute facture est payable à la date d'échéance mentionnée sur la facture, sans aucune déduction, escompte ou compensation.

En l'absence de l'indication d'une date d'échéance, celle-ci est le jour de l'émission de la facture.

Le Client peut effectuer les paiements par domiciliation, par virement ou par versement.

En cas de retard dans le paiement de la facture à son échéance (ou au plus tard, un mois suivant son émission), les sommes dues sont majorées de plein droit des intérêts tel que prévu par la loi modifiée du 18 avril 2004, relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard.

(b) Procédure de rappel / déconnexion en cas de non-paiement applicable aux clients résidentiels uniquement, pour la fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

Le présent article 9.2. (b) ne s'appliquent pas aux clients non résidentiels, pour lesquels, l'article 11 des présentes conditions générales (et les délais y indiqués) s'appliquent, sans préjudice du droit d'Electris d'accorder des délais plus longs.

En cas de non-paiement dans un délai de quinze jours à partir de la date d'échéance d'une facture, un rappel est envoyé au Client, sans préjudice de la faculté de demander des intérêts de retard à partir de la date d'échéance.

En cas de non-paiement dans un délai de 15 jours à partir de la date d'envoi du rappel visé ci-dessus, Electris informe par écrit par lettre recommandée, le Client en défaillance de paiement de son intention de le faire déconnecter dans les trente jours.

A partir du premier rappel, Electris peut demander remboursement des frais de rappel et de gestion du dossier litigieux, qui ne peuvent être inférieures à € 10.- par rappel. Le non-paiement des frais de rappel, tout comme celui des factures, peut entraîner la déconnexion du client dans les délais de préavis légal.

Sans préjudice de l'article 2 (8) d) de la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché électrique et de l'article 12 de la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel, après le pré-délai, le Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné déconnecte, sur mandat écrit de Electris, le Client en défaillance de paiement, sans préjudice de l'obligation de Electris, dans certains cas, de faire placer par le biais du gestionnaire du réseau concerné, un compteur à prépaiement.

Les frais de déconnexion et de reconnexion sont à charge du Client en défaillance de paiement.

Le rétablissement de la fourniture n'aura lieu qu'après apurement des comptes et paiement des frais occasionnés par la coupure et le recouvrement et des intérêts de retard.

Tous frais quelconques, notamment les frais administratifs tels les frais de rappel et les frais de récupération de ou des créances en justice, résultant de non-paiement de factures ou d'irrégularité dans le paiement des factures, pourront faire l'objet en justice d'une demande d'indemnité de procédure afin de les récupérer à leur coût réel avec un minimum de cinquante euros.

(c) Installation d'un compteur à prépaiement

Dans certains cas, et notamment dans les cas prévus par l'article 2 (8) de la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché électrique et par l'article 12 (5) d de la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel, au lieu et à la place de l'interruption de la fourniture de gaz, Electris peut faire installer un compteur à prépaiement jusqu'au règlement entier de la dette. Dans ce cas, à la demande du client Electris chargera le gestionnaire de réseau concerné de remplacer le compteur à prépaiement par un compteur normal, après remboursement intégral de la dette.

(d) Pluralité des débiteurs

Si le contrat indique plusieurs personnes comme Client (par exemple une association momentanée d'achat ou un groupe de sociétés), chacune de ces personnes est considérée comme Client par Electris. A ce titre, chacune des personnes indiquées comme Client est codébitrice solidaire des obligations de paiement stipulées dans le contrat ou trouvant leur origine dans le contrat. Les conventions expresses ou tacites entre codébiteurs quant à la répartition du paiement de factures sont inopposables à Electris, et les arrangements quant à la domiciliation de la facturation n'affectent pas le droit d'Electris, en cas d'impayés, de s'adresser indifféremment à chacun des codébiteurs pour l'ensemble des montants dûs.

9.3 Contestations de facture

Toute contestation d'une facture devra se faire dans les trente jours de sa réception.

Après cette date, seules seront considérées les erreurs éventuelles dues aux rapports des appareils de mesure installés, aux facteurs constants servant de base à la facturation, ainsi que l'erreur matérielle manifeste (erreur de calcul, erreur dans la transcription des chiffres ...).

Tout impôt ou taxe venant grever les services offerts dans le cadre du présent contrat seront à charge du Client.

10 Régularité de la fourniture et responsabilité

10.1 Régularité de la fourniture d'énergie

Dans la plupart des cas, le Gestionnaire du Réseau de Distribution est responsable de la qualité de la fourniture (telle que selon les cas, de la tension de l'électricité, la teneur en molécules, pureté du gaz naturel, de la pression...).

Electris s'engage à prendre toutes les mesures économiquement raisonnables et techniquement possibles pour mettre à disposition du Client une fourniture continue.

La responsabilité de Electris ne pourra être mise en cause pour d'éventuelles inattentions ou négligences du Gestionnaire du Réseau de Distribution dans le cadre de l'exploitation, de l'entretien et du développement de son réseau.

Par conséquent, la responsabilité de Electris ne pourra être mise en cause par le Client pour les dommages résultant d'une interruption ou d'une limitation de la fourniture, notamment en cas de travaux de modification, d'agrandissement, de nettoyage, de réparation ou de vérification des installations du Gestionnaire du Réseau de Distribution et/ou du Client, pas plus que pour les dommages survenus à la suite d'une fourniture irrégulière, comme notamment des écarts de tension ou de fréquence, pression, sauf si cela est imputable à une faute de Electris. Dans ce cas, il convient d'appliquer les dispositions de l'article 10.2 ci-après.

Ces aspects devront donc être réglés entre le Client, en tant qu'utilisateur du réseau, et le Gestionnaire du Réseau de Distribution.

10.2 Responsabilité

(a) Portée de la responsabilité

Dans tous les cas dans lesquels la responsabilité de Electris pourrait être engagée, celle-ci est limitée aux dommages directs, matériels, actuels et prévisibles subis par le Client. Sont considérés notamment comme dommages indirects : les pertes de production, les gains manqués et/ou toutes autres pertes subies. En tout état de cause et sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de Electris, le montant d'un éventuel dédommagement ne pourra dépasser l'équivalent à 300€ par sinistre, le tout étant limité à deux sinistres par an.

(b) Exonération de la responsabilité

La responsabilité de Electris ne peut pas être engagée en cas de force majeure, en cas de faute du Client et en cas d'événements indépendants de sa volonté.

Sont considérés notamment comme cas de force majeure, les événements suivants: les mobilisations, le lock-out, l'ordre de l'autorité publique, l'état de guerre, les troubles civils, les grèves, les sabotages, attentats, et tous dérangements, pour quelque raison que ce soit, sur-venus dans les installations de distribution et de transport du Gestionnaire du Réseau de Distribution ou d'un tiers, les dommages causés par des faits accidentels ou non maîtrisables, tels les catastrophes naturelles, les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur (notamment givre, neige collante, tempête, grêle, etc.).

L'obligation de fourniture de courant sera interrompue tant que durera l'état des choses qui aura créé l'interruption et ne sera reprise que lorsque ces causes auront disparu.

11 Suspension de la fourniture des clients professionnels

Si le Client contrevient gravement à l'une des stipulations de ses engagements envers Electris, Electris pourra, par lettre recommandée, le mettre en demeure de s'exécuter. Huit jours après cette mise en demeure et sans autre sommation, Electris aura le droit de suspendre la fourniture de la ou des Energies, et donner l'ordre de coupure au Gestionnaire du Réseau.

Sans préjudice de l'article 9.2(a), Electris est autorisé à interrompre la fourniture d'énergie sans devoir remplir aucune formalité judiciaire et sans sommation quelconque lorsque le Client fait l'objet d'une des procédures décrites au livre III du Code de commerce relatives aux faillites, banqueroutes et sursis, ou d'une procédure analogue affectant les créanciers en général, ainsi qu'en cas de procédure de gestion contrôlée, de redressement judiciaire ou de procédures similaires au Luxembourg ou dans un Etat autre que le Luxembourg.

Les frais de coupure et de remise sous tension des installations, effectuées soit à la demande du Client, soit dans les cas visés ci-dessus, seront à la charge du Client. En cas de coupure d'une livraison d'Énergie à durée déterminée et tarif déterminé à l'avance, la coupure est traitée comme une résiliation anticipée de la livraison de l'Énergie en question, conformément à l'article 5.2.

Tout événement externe rendant impossible la livraison d'énergie par Electris (par exemple, la suppression du raccordement), est traité par Electris comme une résiliation unilatérale par le Client du contrat de fourniture. Dans certains cas, dans la mesure du possible, Electris peut autoriser le transfert du contrat à un autre raccordement, ne rendant exigibles que des éventuels frais de raccordement.

En agissant dans le cadre des présentes dispositions de l'article 11, Electris ne pourra en aucun cas être poursuivi en responsabilité pour un dommage quelconque.

Par ailleurs, le rétablissement de la fourniture n'aura lieu qu'après apurement des comptes et paiement des frais occasionnés par la coupure.

12 Autoproduction

Si le Client produit lui-même une partie de son énergie, il doit en informer en préalable Electris.

13 Garantie

Electris peut à tout moment, que ce soit à la conclusion ou durant l'exécution du contrat, exiger du Client, en garantie du paiement de toutes ses obligations souscrites par lui, soit une garantie bancaire à concurrence du prix de la consommation prévisible pour une période de six mois, soit le versement effectif d'un montant équivalent à cette consommation à titre de garantie.

Si le Client ne remet pas de garantie à disposition d'Electris, Electris peut subordonner la continuation des engagements contractuels au paiement de ses factures à la présentation.

En cours de contrat, la garantie pourra être adaptée au montant de la consommation des deux mois les plus chargés de l'année précédente.

Sauf accord de Electris, la garantie ne peut pas être compensée par le Client avec les consommations facturées. Elle sera restituée au Client à la fin du présent contrat et après l'établissement et l'apurement des comptes.

14 Clause de confidentialité

Sans préjudice de l'article 7 ci-dessus, chaque partie au contrat s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations de nature commerciale, industrielle, technique, financière, etc., et désignées par l'autre partie comme étant des informations confidentielles.

Les informations confidentielles ne peuvent être communiquées aux tiers qu'avec l'accord préalable de l'autre partie.

Ne sont pas visées par le présent article, les informations :

- qui sont tombées dans le domaine public sans violation du présent contrat, antérieurement à leur divulgation par une des parties ou qui sont divulguées avec l'accord préalable écrit de l'autre partie,
- qui sont réclamées par injonction judiciaire ou administrative, qui sont déjà connues par la partie recevant les informations au moment où celles-ci sont divulguées, ou qui deviennent connues par la suite par cette même partie en provenance d'une autre source que l'autre partie ayant donné l'information, ce fait pouvant être prouvé par la partie ayant reçu l'information.

Les parties s'engagent également à respecter la législation applicable à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

15 Dérogations

Toute dérogation aux conditions du contrat doit se faire par écrit signée par les parties.

16 Clause de sauvegarde

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions étaient illégales ou non applicables, les autres dispositions ne seraient en aucun cas remises en cause. Le Fournisseur s'engage à remplacer la disposition illégale ou non applicable par une clause légale et praticable.

17 Cession de contrat

Le Fournisseur a le droit de céder le présent contrat à un tiers à condition de veiller à ce que les droits du Client ne diminuent pas lors de la cession. Le Fournisseur informe le Client de la cession.

18 Mandat

Par la présente, le Client mandate le Fournisseur pour qu'en son nom et pour son compte, celui-ci puisse :

- Résilier son contrat de fourniture d'électricité existant auprès de son fournisseur actuel (lors d'un changement de fournisseur) ;
- Demander au Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné les données et les informations à caractère personnel et en relation avec le Lieu de consommation concerné
- Effectuer toutes les démarches nécessaires permettant la fourniture d'électricité par le Fournisseur.

19 Proposition de règlement interne des conflits avec la clientèle

Sans préjudice des articles 10, 11, et 19 des présentes conditions générales, tout Client en désaccord avec Electris doit porter à la connaissance de Electris, et motiver sa réclamation le plus vite possible et au plus tard dans le délai de quinze jours calendrier à partir de la connaissance des faits. La réclamation peut être portée à la connaissance de Electris par écrit ou lors d'une entrevue. La réclamation est officiellement enregistrée chez Electris qui mentionne la date de chaque plainte, le nom du ou des plaignants ainsi qu'une description sommaire de la réclamation.

Electris dispose d'un délai d'un mois maximum pour prendre position, proposer le cas échéant un règlement amiable voire même un arbitrage, notamment avec pour arbitre unique un expert légal en matière d'électricité, et informer le Client de sa position ou de sa proposition éventuelle pour régler le conflit.

Electris s'engage à ne pas saisir la justice pendant le délai d'un mois minimum à partir de l'envoi de sa prise de position ou de sa proposition de règlement amiable voire d'arbitrage, afin de laisser au Client la possibilité éventuelle de saisir l'Institut de Régulation faisant office de médiateur conformément à l'article 6 de la loi du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité, respectivement l'article 10 de loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel.

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

20 Différends, litiges, Loi applicable

Tous différends concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales ou, plus généralement concernant le contrat, sont soumis exclusivement au droit luxembourgeois, et seront portées devant les juridictions luxembourgeoises, sans préjudice du droit d'Electris de porter le litige devant une juridiction autrement compétente.

Annexe 1 : Profil de charge standard pour Clients Professionnels et Clients Résidentiels en Gaz

Est appliqué un profil parmi un choix de plusieurs profils de charge standard différents, qui reflètent les habitudes de consommation des clients. Chaque profil définit la consommation du gaz par mois déterminé. Tout Client Professionnel et tout Client Résidentiel équipé d'un compteur traditionnel se voit attribuer un tel profil par le GRD.

A l'heure actuelle, un des profils suivants est attribué par le GRD luxembourgeois. 'Profils standards pour des usages d'habitation'

'Habitat individuel' (HI)

'Habitat collectif' (HC)

'Tige cuisine' (TC)

'Eau chaude sanitaire' (EC) Profils standards pour des usages professionnels

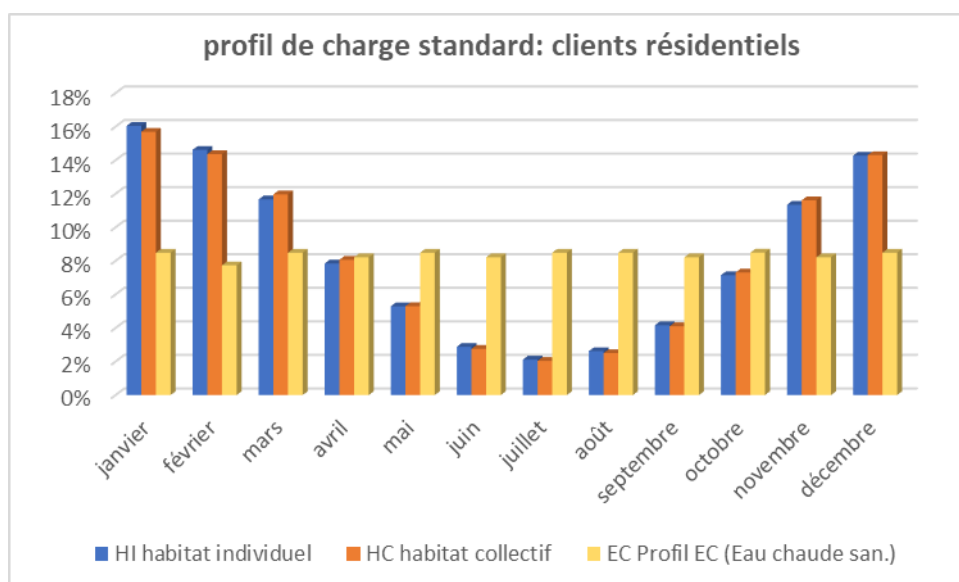
'Professionnel process' (PP)

'Professionnel chauffage' (PC)

'Professionnel mixte' (PM)

Le calcul des consommations mensuelles à partir de la consommation annuelle se fait en suivant ledit profil standard attribué au client.

Description des Profils de charge pour Clients résidentiels



Description des Profils de charge pour Clients professionnels

