



Guiding you  
to a sustainable future!

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

---

Applicable à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2022

Septembre 2022

## 1 Définitions

**Borne Chargy** : Borne de chargement d'électricité faisant partie du réseau Chargy, opérationnel sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg, décrit sur [www.chargy.lu](http://www.chargy.lu), définie et visée par la loi modifiée du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité et notamment son article 27, et ses règlements d'application.

**Carte Chargy** est un instrument d'autorisation électronique mis en place par Electris et permettant au Client d'acquérir de l'électricité contre paiement et les services y associés dans le réseau de Bornes de Charge.

**Client** : Le consommateur de l'énergie électrique et / ou de gaz naturel fourni par Electris en tant que 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.

**Compte client** : l'ensemble des informations relatives aux rapports contractuels entre Electris et le client.

**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.

**Contrat à exécution successive** : tout contrat (par exemple un Contrat de Fourniture), dans lequel les obligations sont échelonnées dans le temps.

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

**Fournisseur** : Hoffmann Frères Energie et Bois s.à r.l. (ci-après, **Electris**). Hoffmann Frères Energie et Bois s.à r.l. est le successeur juridique de l'ancienne société Hoffmann Frères s.à r.l. et CIE S.e.c.s. dont elle a repris la branche d'activité Electris, avec tous les actifs et passifs, avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

**Fourniture** : se rapporte selon le cas, à la Fourniture d'Électricité et à la Fourniture de Gaz avec livraison au POD désigné par le Client d'Énergie (ou aux bornes Chargy).

**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, ou, selon les cas, aux bornes Chargy, grâce à une carte Chargy émise par Electris. Contrat de fourniture selon lequel Electris, en tant que Fournisseur facture ses tarifs de l'Énergie et les tarifs de l'utilisation du réseau du Gestionnaire de réseaux auquel est raccordé le Client, respectivement l'utilisation des services Chargy, pour la fourniture de l'Énergie. En général, toute fourniture à des Clients Résidentiels est de type « Fourniture intégrée ».

**Gestionnaire de Réseau de Distribution/Transport** : (le **GR** 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.

**GR tiers** : tout **Gestionnaire de Réseau de Distribution/Transport** (GR) autre que Electris.

**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. Pour la consommation d'électricité par les bornes Chargy le Lieu de consommation est toutes les bornes Chargy, pour autant que le prélèvement est se fait par autorisation électronique Chargy,

**Loi Electricité** : Loi du 1er août 2007, relative à l'organisation du marché de l'électricité, qui sont en général, publiés sur le site [www.ilr.lu](http://www.ilr.lu)

**Loi Gaz** : Loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel, qui sont en général, publiés sur le site [www.ilr.lu](http://www.ilr.lu)

**Loi** : la Loi Electricité ou la Loi Gaz, selon le contexte.

**Opérateur Commun** : l'opérateur des Bornes Chargy

**POD** : point de fourniture de l'énergie (Lieu de consommation).

**Prestation de Services** : voire point 2.4.

**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 et est fourni selon le modèle SLP). Ainsi, par exemple, le profil de charge d'un client résidentiel, définit le pro rata par mois de sa consommation annuelle. En gaz, le profil tient compte et reflète que le 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. En général, et sauf accord particulier le Profil de Charge est séparé pour chaque POD, et séparé pour les bornes de charge Chargy.

**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 GR. 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 GR 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 GR, ou Electris.

**RLM** : par opposition à SLP, 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 l'électricité) (« smart metering »), par compteur en temps réel. Le Client Professionnel en fourniture de Gaz, disposant d'un compteur RLM se voir attribuer un profil de consommation et reçoit une facture, en principe une fois par mois, sur base de la consommation réelle.

## 2 Objet

### 2.1 Fourniture d'Energie

La relation contractuelle entre le client et Electris a pour objet la fourniture d'électricité et / ou de gaz naturel par Electris et est constituée des conditions particulières de fourniture, et les présentes conditions générales. Le cas échéant s'appliquent également des conditions spécifiques d'utilisation d'une carte Chargy émise par Electris.

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 électricité, 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 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.

### 2.2 Raccordement, utilisation des réseaux

Electris ne fournit en général que des énergies qui sont livrées par l'intermédiaire d'un réseau de distribution d'électricité ou de gaz, selon le type d'énergie.

La fourniture se fait au POD. Le Client est raccordé à un réseau de distribution d'électricité ou de gaz. En général, en souscrivant à un contrat de Fourniture Intégrée d'énergie par Electris, le client s'engage également envers Electris et envers le GR à respecter les conditions de raccordement et d'utilisation du réseau d'électricité (ou de gaz) utilisé pour acheminer l'énergie souscrite.

Les tarifs de raccordement et d'utilisation du réseau de distribution sont approuvés par l'Institut Luxembourgeois de Régulation, qui agit dans le cadre de sa fonction d'autorité de régulation des marchés de l'électricité et du gaz naturel.

### 2.2.1 Client raccordé au réseau de distribution d'électricité Electris

Lorsque le Client est raccordé au réseau de distribution d'électricité d'Electris, Electris est pour le Client non seulement le Fournisseur, mais encore le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GR) et les présentes conditions générales s'appliquent sauf dérogations et conditions particulières, à l'ensemble de sa relation contractuelle de fourniture et de distribution d'électricité. Electris fournit alors, et sauf conditions particulières, l'électricité en Fourniture Intégrée.

Dans ce cas, s'appliquent également les conditions générales d'utilisation du réseau de distribution d'Electris en sa qualité de GR. Ces conditions générales contiennent des détails techniques en ce qui concerne les données recueillies, la mesure de la consommation, les compteurs, les périmètres d'équilibre, la puissance, la fréquence, et la tension de l'électricité livrée, les tarifs d'utilisation du réseau, les standards techniques et d'exploitation des raccordements, les droits d'accès et les autres droits du GR dans le cadre de sa mission légale de préservation de l'intégrité de son réseau d'électricité. Ces conditions générales contiennent également des détails quant au fournisseur par défaut et au fournisseur du dernier recours, prévus par la Loi.

### 2.2.2 Mise à disposition d'un raccordement au réseau de distribution d'électricité Electris

Conformément aux articles 5 et suivants de la Loi Electricité, en tant que Gestionnaire du Réseau de Distribution (GDR) agissant dans sa zone de distribution, Electris raccorde tout demandeur en faisant la demande, à son réseau de distribution. Sont applicables à toute demande de raccordement, les conditions techniques de raccordement aux réseaux basse tension pour le territoire du Grand-Duché de Luxembourg, ainsi que les conditions financières de raccordement dans le réseau de Electris. Ces conditions techniques et financières sont publiées sur le site internet Electris. Elles ne s'appliquent qu'au raccordement, et non pas à d'autres services et contrats d'entreprises, notamment les travaux de génie civil en relation avec les raccordements. Pour tout ce qui ne rentre pas dans le champ d'application des conditions techniques et financières de raccordements, sont applicables les présentes conditions générales.

### 2.2.3 Client raccordé à un réseau de distribution d'Energie tiers

Même dans les cas où le Client est raccordé au réseau d'un GR tiers (gaz ou électricité), Electris fournit dans la majorité des cas, et sauf conditions particulières, l'énergie en Fourniture Intégrée. Dans ce cas, les prestations du GR tiers (inclusivement certaines taxes) sont facturées par le GR tiers à Electris, et refacturées par Electris au client.

Les conditions d'utilisation concernant le raccordement aux réseaux, l'utilisation du raccordement au réseau et l'utilisation du réseau appartenant à un GR tiers, doivent être respectées par le Client, selon le type d'énergie.

## 2.3 Fourniture aux bornes Chargy

Electris fournit de l'électricité par l'intermédiaire des Bornes Chargy, à la condition que le Client utilise à cette fin une carte Chargy émise par Electris. Dans ce cas, la fourniture se fait après identification et validation par procédure d'autorisation électronique par carte Chargy. Les présentes conditions générales s'appliquent à la fourniture d'électricité aux bornes Chargy. Sont alors également applicables, les Conditions d'utilisation de la carte Chargy émise par Electris.

## 2.4 Vente et Prestation de Services

La vente de tous biens et toutes prestations de services, dont notamment les travaux de génie civil en relation avec les raccordements sont également visées par les présentes conditions générales. Des conditions spécifiques additionnelles ou dérogatoires peuvent être convenues entre parties.

### 3 Offres, Tarifs

#### 3.1 Conflits, interprétation

En cas de conflit ou de contradiction entre les présentes conditions générales et les termes de toute offre, de conditions particulières, ou d'autres documents contractuels plus spécifiques convenus entre Electris et le Client, ces derniers prévaudront sur les Conditions Générales.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions générales qui seraient communiquées par le Client, même dans l'hypothèse où ces conditions prévoient que ce dernier ne contracte que sous l'empire de ses propres conditions.

#### 3.2 Portée, durée d'une Offre

Toute offre de fourniture, de biens ou de services n'est valable que pendant la durée indiquée dans l'offre. Sauf indication contraire, une offre n'est valable que pendant 7 jours et peut être révoquée avant acceptation par le Client.

Une offre ne constitue un engagement pour Electris qu'après son acceptation expresse par le Client, pendant sa durée de validité, manifestée par le Client soit par la signature d'une confirmation de commande, d'un bon de commande, ou d'un contrat.

#### 3.3 Détermination des prix l'offre

Les prix figurant dans les offres, confirmations de commande, et autres documents contractuels émis par Electris sont exprimés hors TVA et autres impôts luxembourgeois ou étrangers, sauf lorsqu'il y est expressément fait référence.

Les prix figurant dans l'offre établie par Electris sont basés sur le coût de la marchandise vendue ou des prestations à réaliser en vigueur à la date d'émission de l'offre.

#### 3.4 Tarifs de fourniture d'électricité et de gaz

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](http://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 GR tiers sont refacturées aux tarifs fixés et publiés par le GR tiers.

#### 3.5 Tarifs de raccordement et d'utilisation du réseau de distribution d'électricité (selon les cas)

Le coût d'un raccordement et de l'acheminement de l'électricité effectué par le GR compétent relève des tarifs régulés du GR. Dans le cadre d'une Fourniture Intégrée, ce coût est facturé au client par Electris ensemble avec celui de la fourniture proprement dite.

## 4 Modification des conditions générales et des tarifs d'énergie ; tarifs de distribution d'énergie

#### 4.1 Modification des conditions générales

Electris peut modifier, compléter ou remplacer les présentes conditions générales et les conditions générales applicables à certaines prestations ou services, telles que la carte Chargy, 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. Il en est de même pour les conditions générales spécifiques à l'utilisation du réseau de distribution (applicable quand Electris est le GR) et les conditions générales spécifiques d'utilisation des cartes Chargy émises par Electris.

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, ou bien les conditions d'utilisation du réseau de distribution, ou de raccordement au réseau de distribution. La modification de conditions générales engendrées par des modifications législatives ou réglementaires 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 6 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

### 4.2.1 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.

### 4.2.2 Fourniture à durée indéterminée / à « tarif publié »

Dans les autres cas, et sauf conditions particulières contraires, 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. Si le Client n'accepte pas les nouveaux tarifs d'énergie, il 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 Electris en tant que Gestionnaire de Réseau de Distribution

### 5.1 Délimitation

La présente clause 5 s'applique si Electris est le Gestionnaire de Réseau de Distribution d'Électricité (GR), donc si le Client est raccordé au réseau de Distribution de Electris au moment où le Client souscrit un contrat de fourniture d'électricité. Dans ce cas Electris met à disposition du client son infrastructure de distribution d'électricité et ses appareils de mesure jusqu'au point de raccordement et jusqu'à concurrence de la puissance souscrite.

Electris publie ses conditions générales d'utilisation du réseau sur son site internet. Celles-ci sont toujours applicables à tout client raccordé, peu importe que Electris soit par ailleurs, Fournisseur du Client.

Ces conditions générales comportent des dispositions et descriptions techniques.

### 5.2 Puissance, tension, raccordement, fréquence souscrite, mesure de l'énergie

Par défaut, et sauf accord particulier, l'intensité maximale souscrite de l'électricité à prélever est de 40 ampères par phase. Si le Client veut disposer en permanence d'une intensité supérieure, dans la mesure des contraintes techniques, il lui incombe de participer aux charges supplémentaires de renforcement du réseau fixées dans un contrat de raccordement ou à défaut, dans les conditions tarifaires de raccordement au réseau, ou sur base d'un devis signé pour accord. La Puissance dont peut disposer le Client en KW est définie au moment du raccordement.

La desserte du Client du raccordement par le Réseau se fait par un raccordement 4 fils. La tension de livraison est de 230 V entre phase et terre, soit de 400 V entre phases et une fréquence de 50 Hz. Sauf accord contraire, le lieu du point de raccordement se trouve à l'adresse du domicile du client.

Le compteur est la propriété de Electris.

### 5.3 Tarification du raccordement, de l'utilisation du réseau et du comptage

Le raccordement, l'utilisation du Réseau et la lecture des compteurs sont tarifées selon un barème approuvé par l'ILR. Les tarifs sont majorés de la taxe sur la valeur ajoutée, de la taxe d'électricité et de la contribution au fonds de compensation conformément à la législation en vigueur, et de toute autre taxe pouvant être perçue par les pouvoirs publics. Si, pour des prestations en sa qualité de GR, le paiement par le Client est effectué par l'intermédiaire d'un tiers (par exemple, mais sans s'y limiter, dans le cadre d'une fourniture dite « intégrée » par le fournisseur d'électricité autre que Electris), le Client n'est libéré de son obligation de paiement qu'après réception par Electris du paiement afférent de la part de ce tiers.

#### 5.4 Livraison d'énergie électrique ; changement du fournisseur ; communication de données

La prestation de livraison d'énergie au client, par Electris en tant que GR, au POD du Client suppose l'existence d'un contrat de fourniture d'énergie et d'une obligation de fourniture d'électricité par un fournisseur d'électricité du choix du Client (comme par exemple Electris). Si Electris n'est pas ou plus le fournisseur, le Client s'engage à fournir à tout moment la preuve de l'existence d'un tel engagement de fourniture.

Le Client s'engage envers le GR à remplir toutes les clauses et conditions de son contrat de fourniture d'électricité qui le lie à son fournisseur.

Pour un client résidentiel, le nouveau fournisseur annonce au GDR et à l'ancien fournisseur le changement du fournisseur. Dans ce cas, le nouveau fournisseur agit alors comme mandataire du client. Dans tous les autres cas le Client s'engage à notifier le changement de fournisseur d'électricité avec un préavis prenant fin obligatoirement au dernier jour du mois suivant.

En tout état de cause, dans le cadre de la mission de Electris et afin de permettre à Electris d'exécuter ses obligations contractuelles et légales, le Client autorise Electris à communiquer et à échanger des données et informations avec le fournisseur du Client, dans les limites du nécessaire à l'accomplissement par Electris de sa mission de gestionnaire du réseau. Il s'agit notamment de l'identité et des coordonnées du Client, de la situation géographique de son compteur, et des consommations historiques du Client.

#### 5.5 Fourniture sans contrat

Si le client consomme de l'électricité provenant du réseau Electris, sans qu'il n'ait un contrat de fourniture d'électricité valable, la fourniture a lieu par Electris en sa qualité de Fournisseur par Défaut de son réseau d'électricité au sens de l'article 4 de la loi du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

Toute Fourniture est toujours payante.

#### 5.6 Collaboration et Responsabilité Du Client

Le Client s'engage à entretenir les locaux dans lesquels sont installés les appareils de mesure de Electris dans les règles de l'art.

Le Client assume la responsabilité de la destruction, de l'endommagement ou du dysfonctionnement des systèmes de transmission d'électricité à partir du point de connexion, des équipements de mesure et de commande, inclusivement (mais sans s'y limiter) ceux qui sont provoqués par la force majeure.

Le Client s'engage à signaler immédiatement ou aussi vite que possible à Electris tout incident visé au point précédent.

## 6 Entrée en vigueur, modification, et résiliation du contrat

### 6.1 Entrée en vigueur et durée du contrat à exécution successive

Sans préjudice des conditions particulières, tout contrat à exécution successive (par exemple, un contrat de fourniture) 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 reste tenu du paiement 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.

### 6.2 Contrat à durée déterminée et tarif déterminé

#### 6.2.1 Principe

Electris peut offrir 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 tarif fixe (à l'unité, qui selon les cas est le MWh, le kWh, ou le m<sup>3</sup>) 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, sauf en ce qui concerne les frais de tiers (GR) ou les impôts (taxes sur l'énergie ou TVA par exemple). 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, pour un tarif fixe, 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 fixe 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.

### 6.2.2 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'Énergie initialement commandée pour la durée initialement déterminée à un même niveau de tarif selon l'évolution des marchés de l'Énergie, 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'Énergie) et le tarif de réemploi, (déterminés sur base des prix du marché de l'Énergie 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 € 25.- hors taxes.

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 € 25 hors taxes. Les conditions particulières du contrat de livraison peuvent fixer une clause pénale.

### 6.2.3 Droit de rétractation du client consommateur

Dans certains cas, le Client, s'il est consommateur au sens du Code de la consommation, 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.

Il en est ainsi, si le contrat est conclu dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée de Electris et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, et si le contrat est conclu hors établissement.

### 6.2.4 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<sup>er</sup> jour du mois à 6 :00 heures et finit le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> janvier de l'année suivante à 6 :00 heures du matin. Dans ce cas, la consommation entre le 31 décembre et le 1<sup>er</sup> janvier à 6 :00 heures du matin est livrable et facturable aux conditions convenues, comme si elle avait eu lieu en décembre.

## 6.3 Résiliation du contrat à exécution successive

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 GR ou le Client. Les informations fournies par le GR font foi jusqu'à preuve du contraire.

- par écrit: Electris, 25, rue G.-D. Charlotte B.P. 22 L-7501 Mersch
- par e-mail : [info@electris.lu](mailto: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 GR 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 et au nom du 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.

## 7 Livraison des marchandises, et Comptage de l'Energie et données de mesure

### 7.1 Livraison de marchandises et de prestations réalisées

Toutes les marchandises et les prestations réalisées doivent être immédiatement contrôlées par le Client lors de la livraison, respectivement au terme de la réalisation des prestations. Les éventuelles remarques ou défauts apparents doivent être mentionnés sur le bon de livraison, respectivement sur le procès-verbal de réception des travaux/de prestation des services, à défaut de quoi Electris pourra considérer toute réclamation comme tardive et la marchandise, respectivement les prestations comme étant acceptées par le Client.

Si le Client ne prend pas livraison en temps utile d'une marchandise qu'il a commandée ou s'il rend la livraison impossible par son absence, l'indication d'une fausse adresse ou pour toute autre raison qui lui est imputable, Electris sera habilité à en facturer le prix immédiatement et tous autres frais occasionnés par le défaut de prise de livraison par le Client.

### 7.2 Règles générales en matière de Comptage de l'Energie

Le Client paye la consommation en énergie en aval du compteur telle que relevée par le compteur, fourni par le GR. De façon similaire, le Client paye la consommation autorisée par la carte Chargy émise à son nom ou au nom du titulaire par lui autorisé. En cas d'erreur avérée de calcul de la consommation due à une fraude ou à une erreur dans les données fournies par le GR (ou l'Opérateur Commun des Bornes Chargy), 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 (inclusivement l'Opérateur Commun).

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 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.

### 7.3 Consommation du gaz, relevé de consommation du gaz

#### 7.3.1 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 au client client.

Si le compteur est un compteur de type « intelligent », la consommation réelle est facturée comme indiqué au point 10.1.2 ci-dessous.

Chacune des factures est traitée comme expliqué au point 10.1.

#### 7.3.2 Client Professionnel

Le client professionnel équipé d'un compteur traditionnel se voit attribuer un profil SLP par le GR, 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.

## 8 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.

Le Client donne son accord pour l'utilisation par Electris des données relatives à l'utilisation de ses services électroniques visés à 13 ci-dessous. Notamment, dans le but de gérer et d'améliorer ses services électroniques, et dans un but de prévention de la fraude, Electris peut être amenée à utiliser un logiciel enregistrant et sauvegardant les accès à distance, les consultations, inclusivement les données de localisation (telles que par exemple les adresses IP utilisées).

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'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](mailto:dataprotection@electris.lu)

## 9 Obligations du client

### 9.1 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 qui lui est fournie.

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

### 9.2 Collaboration, obtention des autorisations

Le Client, agissant raisonnablement, apportera à Electris toute l'aide nécessaire pour permettre la fourniture effective des énergies, des marchandises, la mise en place des équipements et la réalisation effective des services par Electris.

Ainsi, de façon non limitative, le Client s'engage

- (a) à obtenir toutes les licences et autorisations nécessaires (par exemple, les autorisations de construire) ;
- (b) à obtenir les coordonnées des opérateurs et fournisseurs de services de communications électroniques, ainsi que des opérateurs et fournisseurs de service d'énergie électrique ;
- (c) à désigner et indiquer les membres de son personnel en tant que personnes de contact pour toutes les communications avec Electris ;
- (d) à mettre à disposition de l'espace de travail et des bureaux appropriés et l'accès aux installations, équipements et systèmes ;
- (e) à affecter du personnel suffisant, qualifié, compétent et approprié aux fonctions qui permettront à Electris à réaliser les services, la mise en place des équipements et la livraison des marchandises ;
- (f) à prendre les décisions internes au Client en temps utile ;
- (g) à mettre à disposition en temps utile de toutes les procédures applicables (par exemple procédure de sécurité) ou autres règlements internes auxquelles le Client est tenu de se conformer et la préparation de l'environnement nécessaire.

## 10 Facturation – Information au Client - Modalités de paiement

### 10.1 Facturation de l'énergie

#### 10.1.1 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 GR 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 GR.

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

#### 10.1.2 Facturation de la consommation réelle

En cas d'un comptage en temps réel (« Smart Metering » ou similaire) d'un client 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.

### 10.1.3 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.

### 10.1.4 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 m<sup>3</sup>.

L'unité de facturation du gaz pour le Client Professionnel est le m<sup>3</sup>, sauf dispositions particulières dans le contrat de fourniture, qui peut alors également tenir compte du MWh comme unité.

### 10.1.5 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.

### 10.1.6 Offres spéciales

Pendant certaines périodes, Electris peut proposer une offre de bienvenue, pour tout nouveau contrat, aux nouveaux clients. Une telle offre est strictement limitée dans le temps, non cumulable avec d'autres offres, et peut être retirée à tout moment. 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'Énergie à laquelle elle se rapporte. Toute fourniture d'électricité est toujours payable. Toute offre à l'essai (par exemple, fourniture d'une carte Chargy) est résiliable à tout moment et sans préavis.

## 10.2 Paiement des factures

### 10.2.1 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 un mois suivant 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.

### 10.2.2 Procédure de rappel / déconnection en cas de non-paiement applicable aux clients résidentiels uniquement, pour la fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

Le présent article 10.2.2 ne s'applique pas aux clients non résidentiels, pour lesquels, l'article 12 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 déconnection du client dans les délais de préavis légal.

Sans préjudice de l'article 2 (8) d) de la loi modifiée du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché électrique et de l'article 12 de la loi modifiée du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel, après le prédit délai, le Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné déconnecte, sur mandat écrit de Electris, le Client en défaut 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 défaut 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.

### 10.2.3 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<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché électrique et par l'article 12 (5) d de la loi modifiée du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel, au lieu et à la place de l'interruption de la fourniture du gaz et/ou de l'électricité, 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.

### 10.2.4 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.

## 10.3 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.

# 11 Régularité de la fourniture d'énergie, garantie, responsabilité

## 11.1 Régularité de la fourniture d'énergie

Dans la plupart des cas, le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GR) 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...).

En sa qualité de GR, 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 GR 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 11.2 ci-après.

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

## 11.2 Garanties, responsabilité

### 11.2.1 Garanties concernant les marchandises et équipements livrés

La garantie de Electris concernant les marchandises et équipements livrés, y compris de matériel informatique (hardware) ou de logiciels informatiques (software) se limite dans sa portée et sa durée à celle accordée par le fabricant de ces marchandises. Le Client reconnaît qu'il n'aura de recours qu'en vertu de ces garanties.

En cas de défaut avéré d'une marchandise ou d'un équipement, le Client contactera Electris et lui fournira les informations d'identification (modèle et numéro de série..) de la marchandise, ainsi qu'une description du défaut ainsi que toute autre information appropriée. Sauf accord préalable, toutes les marchandises défectueuses ou l'équipement défectueux seront retournés aux locaux de Electris par le Client aux frais du Client. Electris a le choix de remplacer ou de réparer la marchandise ou l'équipement défectueux.

Sauf accord contraire, Electris ne fournit aucune garantie quant à l'adéquation de la marchandise livrée ou des équipements installés par rapport aux besoins du Client et à l'usage particulier que le Client souhaite en faire.

Electris n'assume encore aucune responsabilité lorsqu'un défaut s'avère provenir d'une conception ou spécification fournie par le Client ou d'un acte ou d'une omission de sa part ou de la part d'un tiers, lorsque la marchandise ou l'équipement s'avère avoir été réparé ou modifié par le Client ou un tiers non approuvé préalablement par la Société, lorsque le défaut s'avère provenir d'un fonctionnement ou d'une utilisation anormale ou d'un usage non conforme aux spécifications et instructions d'utilisation fournies par la Société et/ou le fabricant ou encore résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utilisation de la documentation attachée à la marchandise ou à l'équipement.

### 11.2.2 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 notamment considérés comme dommages indirects : les pertes de données, 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.

Les conditions particulières conclues entre Electris et le Client, ainsi que les conditions techniques et financières du raccordement, et les conditions d'utilisation du réseau peuvent prévoir des limites de responsabilité différentes. Dans ce cas, ces conditions s'appliquent si la responsabilité de Electris est engagée dans le cadre de l'exécution des services auxquelles elles se rapportent.

## 11.3 Exonération de la responsabilité, Force Majeure

### 11.3.1 Faits de tiers

Electris ne saurait être tenue pour responsable lorsque l'inexécution de ses obligations résulte de la faute du client ou d'éléments qui échappent à son contrôle.

### 11.3.2 Force majeure

La responsabilité de Electris ne saurait être engagée en cas de force majeure.

Sont en général considérés comme cas de force majeure, les événements suivants: les mobilisations, le lock-out, l'ordre de l'autorité publique, l'état de guerre ou l'état de crise, les troubles civils, les grèves, les sabotages, les attentats, et tous dérangements, pour quelque raison que ce soit, les dommages causés par des faits accidentels ou non maîtrisables, tels les catastrophes naturelles, les phénomènes atmosphériques et météorologiques irrésistibles par leur cause et leur ampleur (notamment givre, neige collante, tempête, grêle, etc.).

Sont également considérés comme des cas de force majeure :

- tous les ordres, injonctions, instructions et restrictions émanant d'autorités administratives ou judiciaires, même s'ils sont motivés par des considérations purement techniques ;
- la mise hors service ou la désaffectation d'ouvrages techniques nécessaires au transport et à la distribution d'énergie par les gestionnaires de réseaux et de façon générale les obstacles empêchant de façon passagère ou

- permanente la distribution, l'acheminement, le transport, la transformation de l'énergie (ou d'une partie de l'énergie),
- les restrictions, réductions, interruptions, modification de la qualité de la production d'énergie, de la transformation ou de la distribution de l'énergie au client,
- en général, pour la fourniture d'énergie, les cas de force majeure dont le Gestionnaire du Réseau de Distribution de l'énergie est en droit de se prévaloir à l'égard des fournisseurs ;
- les perturbations et indisponibilités des réseaux de communication ou de systèmes informatiques

## 12 Suspension de la fourniture en énergie des clients professionnels

Si le Client professionnel contrevient gravement à l'une des stipulations de ses engagements envers Electris, Electris pourra, par lettre recommandée, le mettre en demeure de s'exécuter. Si le Client ne donne pas suite à la mise en demeure, huit jours après celle-ci 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 10.2.1, 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'Energie à durée déterminée et tarif déterminé à l'avance, la coupure est traitée comme une résiliation anticipée de la livraison de l'Energie en question, conformément à l'article 6.2.

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 12, Electris ne pourra en aucun cas être poursuivie 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.

## 13 Souscription à la fourniture de produits et services, gestion du compte à distance par la voie électronique

### 13.1 Souscription à des produits et services

Dans certains cas, Electris offre la possibilité au Client, d'acheter, respectivement de souscrire à certains produits et services, de manière électronique, dans ses locaux ou à distance.

Lorsqu'il achète ou souscrit électroniquement à des produits et services dans les locaux de Electris ou à distance, le Client accepte que les documents précontractuels et contractuels requis lui soient communiqués sur un autre support durable que le papier, par des moyens de communications électroniques. Ces documents sont conservés par Electris sur ses serveurs et sont accessibles au Client dans le cadre de son accès à distance.

Le Client dispose toujours de la possibilité d'imprimer ou de demander l'impression de ces documents sur support papier et/ou de les enregistrer sur le disque dur de son ordinateur ou sur tout autre support durable.

Si le Client est consommateur au sens du Code de la Consommation, dès lors que le Client souscrit à des produits et services au moyen d'un contrat conclu à distance, il dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours calendriers pour se rétracter sans pénalités et sans indication de motif.

### 13.2 Signature électronique

Lorsque la signature manuscrite a été remplacée par un moyen d'accès électronique personnel et confidentiel, tel que la signature électronique, la composition sur le clavier d'un numéro d'identification, la communication électronique d'un mot de passe ou tout autre procédé technique mis en place ou accepté par Electris, celle-ci est opposable au titulaire avec la même valeur que la signature manuscrite.

### 13.3 Envoi de factures par moyen électronique

Dans certains cas, Electris offre la possibilité au Client de recevoir ces factures de manière électronique, par envoi à une adresse email de son choix. Dans ce cas, les informations qui de par la loi lui sont fournies avec les factures sont également présentées de manière électronique.

### 13.4 Information, Compte client accessible à distance

Dans certains cas, Electris offre la possibilité au Client d'accéder à toutes les informations le concernant, telles que les factures de consommation d'énergie, les informations relatives à la facturation et à la consommation passée d'énergie, les informations relatives aux encours et aux paiements passés, par consultation à distance de son compte client par un interface électronique accessible sur le site internet de Electris.

Electris se réserve le droit de limiter pour des raisons de capacité disponible, les documents et informations consultables. Par ailleurs, Electris se réserve le droit de modifier, d'ajouter et/ou de supprimer tout élément du contenu de son interface électronique.

Si le Client accède à distance aux services de Electris, il doit s'assurer que ses équipements et abonnements de télécommunications lui permettent l'accès aux fonctionnalités offertes. Les renseignements techniques nécessaires à l'utilisation des services électroniques de Electris à distance sont à disposition du Client sur simple demande.

### 13.5 Code d'accès strictement personnel

Le Client a le droit d'accéder au Service après s'être identifié par la composition d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe mis à disposition par Electris. Ces codes d'accès ont un caractère personnel et intransmissible. Le Client est tenu de prendre les mesures nécessaires pour préserver la sécurité et confidentialité de ces informations. Le cas échéant, il lui appartient de contacter Electris en cas de vol ou de perte, pour permettre leur blocage.

Toute opération effectuée à l'aide des Identifiants du Client est réputée être initiée par le Client.

Electris ne peut être tenue responsable en cas d'utilisation frauduleuse ou non autorisée des nom et mots de passe par une personne autre que le Client.

## 14 Autoproduction

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

## 15 Réserve de propriété, Garantie de bonne fin

### 15.1 Réserve de propriété

Les marchandises livrées et les équipements installés restent la propriété de Electris jusqu'à la pleine exécution par le Client de ses obligations découlant de la confirmation de commande, respectivement du contrat et des Conditions Générales, et en particulier jusqu'au paiement intégral du prix, taxes et accessoires.

Si le Client se trouve en possession des marchandises et des équipements avant le règlement intégral du prix correspondant, il les conserve au nom et pour le compte de Electris de manière à ce qu'ils soient facilement identifiables comme étant la propriété de Electris. Le Client s'interdit toute cession ou dépossession des marchandises et des équipements tant qu'il n'aura pas réglé l'intégralité de leur prix.

### 15.2 Garantie de bonne fin

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 contractées 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.

## 16 Propriété intellectuelle

En général, les logiciels (« software »), les fiches techniques, livres, modèles, notices d'emploi, et autres droits de propriété intellectuels ne sont pas cédés au Client. N'est fourni qu'un droit personnel, non transférable et non exclusif d'utiliser ces droits de propriété intellectuelle, aux fins spécifiques prévues dans le cadre de la relation contractuelle. Le client ne peut sous quelque forme ou manière que ce soit, les mettre à la disposition de tiers ou les dériver, distribuer, adapter, exploiter, modifier, décomposer, décompiler ou désassembler.

Aucune clause des présentes Conditions Générales ou des autres documents contractuels conclus avec le Client ne pourra être considérée comme impliquant un transfert ou une cession d'un droit de propriété intellectuelle de Electris et/ou d'un fabricant, respectivement du concédant de licence au Client.

## 17 Clause de confidentialité

Sans préjudice de l'article 8 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.

## 18 Dérogations

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

## 19 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. Electris s'engage à remplacer la disposition illégale ou non applicable par une clause légale et praticable.



Guiding you  
to a sustainable future!

## 20 Cession de contrat

Electris 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. Electris informe le Client de la cession.

## 21 Mandat

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

- Résilier son contrat de fourniture d'énergie 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'énergie par Electris.

## 22 Proposition de règlement interne des conflits avec la clientèle

Tout Client en désaccord avec Electris et avec l'exécution par Electris de ses obligations contractuelles 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.

Dans le cas d'un litige en relation avec la fourniture d'énergie, 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, ni Electris de recouvrer ses créances.

## 23 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 GR.

A l'heure actuelle, un des profils suivants est attribué par le GR 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

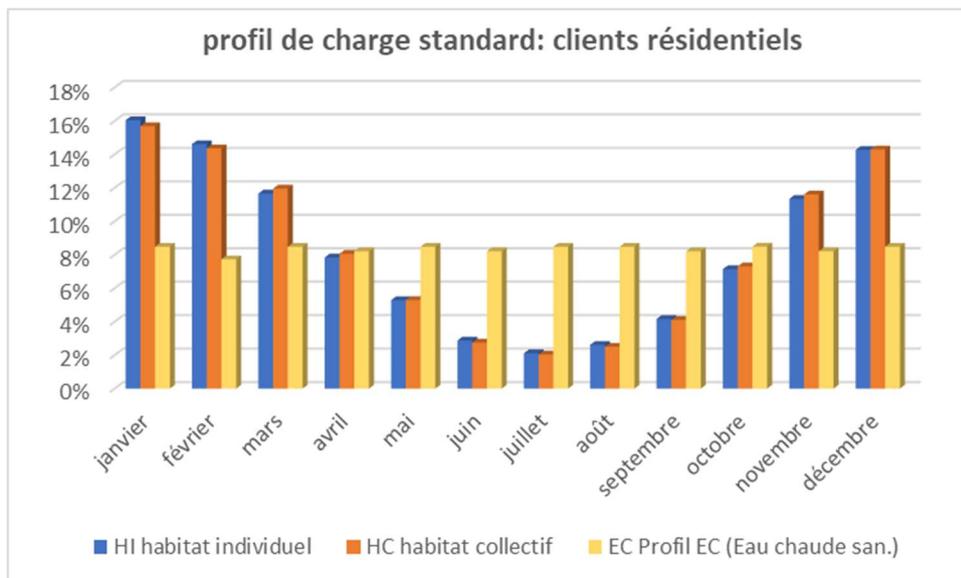
'Professionnel process' (PP)

'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.

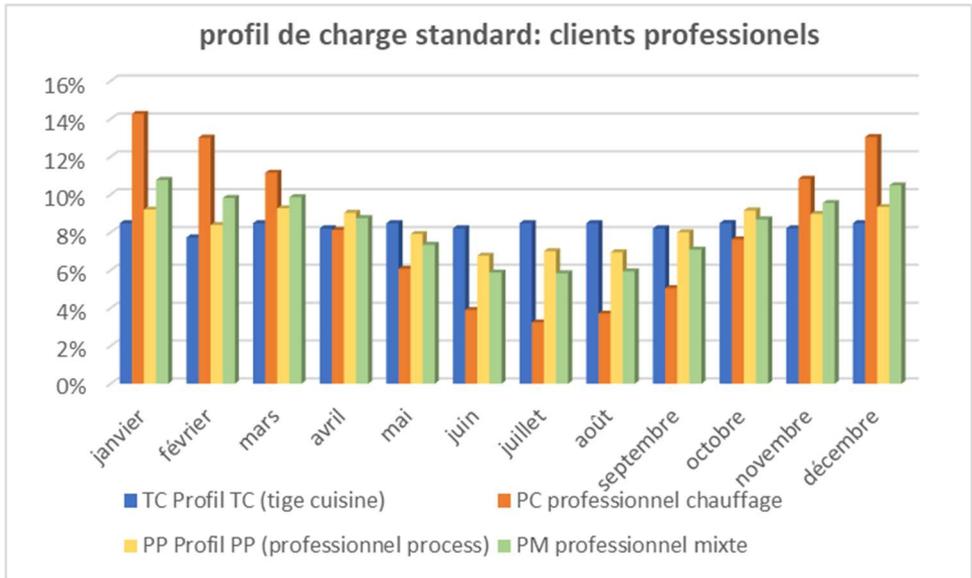
### Description des Profils de charge pour Clients résidentiels





Guiding you  
to a sustainable future!

### Description des Profils de charge pour Clients professionnels



25, rue G.-D. Charlotte  
L-7501 Mersch • B.P. 22  
Tél.: (+352) 32 00 72 – 40  
Fax: (+352) 32 00 72 – 35  
[vertrieb@electris.lu](mailto:vertrieb@electris.lu)  
[www.electris.lu](http://www.electris.lu)

CCPL LU38 1111 0008 9118 0000  
BCEE LU40 0019 2200 0131 3000  
BGL LU82 0030 0230 6614 0000  
BIL LU55 0026 1211 6020 0000  
CCRA LU32 0090 0000 0703 8037  
ING LU13 0141 6208 3420 0000

Hoffmann Frères Energie et Bois s.à r.l.  
au capital de 3.270.060 €  
Matr. TVA 2020 2450 858  
Ident. TVA LU32400545  
R.C. B247356