FOURNISSEUR
PAR DÉFAUT

Conditions générales pour la Fourniture par Défaut d'énergie électrique

1 DEFINITIONS

1.1 Client final :

Personne physique ou morale qui achète de l'électricité pour sa consommation propre.

1.2 Client final Résidentiel :

Client final qui achète de l'électricité pour sa propre consommation domestique, ce qui exclut les activités commerciales ou professionnelles. L'approvisionnement des Clients finals Résidentiels se fait exclusivement par une Fourniture Intégrée.

1.3 Client final Professionnel :

Client final qui achète de l'électricité pour sa consommation propre dans le cadre de ses activités commerciales ou professionnelles.

1.4 Comptage :

L'ensemble des instruments et équipements techniques du Gestionnaire de Réseau permettant l'enregistrement des données de consommation au POD du Client final, et comprenant tout le processus de comptage lui-même. Le cas échéant, le terme « Comptage » peut être remplacé par le terme « Compteur ».

1.5 Fournisseur par Défaut :

Personne morale ou physique qui effectue la Fourniture par Défaut, en l'occurrence Enovos Luxembourg S.A..

1.6 Fourniture :

La vente d'énergie électrique au Client final.

1.7 Fourniture Intégrée :

Fourniture qui comprend, en plus de la fourniture proprement dite, les autres prestations nécessaires à l'acheminement de l'électricité jusqu'au Point de Fourniture du Client final. Le coût de l'acheminement de l'électricité effectué par le Gestionnaire de Réseau compétent relève des tarifs régulés du Gestionnaire de Réseau. Dans le cadre d'une Fourniture Intégrée, ce coût est facturé par le Fournisseur par Défaut avec celui de la fourniture proprement dite.

1.8 Fourniture par Défaut :

Fourniture réalisée dans le cadre de l'article 4 de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

1.9 Gestionnaire de Réseau :

Personne physique ou morale responsable 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, en l'occurrence Creos Luxembourg S.A. Le Gestionnaire de Réseau est responsable du raccordement et de l'accès des Clients finals à son réseau ainsi que de l'acheminement de l'énergie aux Points de Fourniture situés dans son réseau.

1.10 Index :

Valeurs de Comptage relevées le jour de la lecture.

1.11 Partie(s) :

Le Client final et le Fournisseur par Défaut sont dénommés ci-après individuellement « la Partie » et collectivement « les Parties ».

1.12 Point de Fourniture (POD) ou Lieu de Consommation :

Le Point de Fourniture tel que défini par la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

1.13 Données Personnelles :

Désigne les données à caractère personnelles du Client final faisant l'objet d'un traitement par le Responsable de Traitement dans le cadre du Contrat.

1.14 Responsable du Traitement :

Désigne le Fournisseur qui détermine les finalités et les moyens du traitement des Données Personnelles.

1.15 RGPD :

Désigne le Règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE. Les termes « Consentement », « DPO », « Données Personnelles », « Traitement » et « Responsable de Traitement » utilisés dans les présentes conditions générales ont la même définition que celles précisées par le RGPD.

1.16 Traitement :

Désigne toute opération ou ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqués à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute forme de mise à disposition, le rapprochement ou l' interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

2 OBJET

La loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité spécifie que tout Client final qui n'a pas encore de fournisseur attribué en vertu d'un contrat de fourniture d'électricité, est fourni par un fournisseur par défaut.

Le Fournisseur par Défaut effectue la Fourniture par Défaut aux conditions stipulées aux présentes conditions générales.

Les relations contractuelles concernant le raccordement au réseau, l'utilisation du raccordement au réseau et l'utilisation du réseau doivent être réglées entre le Client final et le Gestionnaire de Réseau. Le délai maximum à respecter par le Gestionnaire de Réseau pour réaliser le raccordement initial d'un Client final résidentiel est réglé par l'article 2 (3) de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

La Fourniture par Défaut est un service encadré par la loi précitée et les règlements de l'Institut Luxembourgeois de Régulation, qui permet aux Clients finals n'ayant pas encore conclu un contrat de fourniture d'électricité d'être fournis en énergie électrique durant une durée maximale fixée par l'article 4.2. Avant l'écoulement de cette période, les Clients finals doivent conclure un contrat de fourniture d'énergie électrique avec un fournisseur d'électricité. À cet effet, ils peuvent librement choisir leur fournisseur et leur tarif parmi tous les fournisseurs et tarifs disponibles sur le marché. Ainsi, pendant la durée limitée de la Fourniture par Défaut, le Client final est invité à se renseigner sur les fournisseurs existants et les tarifs proposés, notamment en utilisant le comparateur de prix Calculix mis à disposition par l'Institut Luxembourgeois de Régulation sous www.calculix.lu. Dès que le Client final a choisi son fournisseur et conclu un contrat de fourniture avec lui, ce dernier en informera le Gestionnaire de Réseau qui doit, dans un délai inférieur à trois semaines, procéder au changement de fournisseur ce qui mettra automatiquement fin à la Fourniture par Défaut.

3 TARIFS

Conformément à l'article 4 de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité, les tarifs pour la Fourniture par Défaut sont soumis à la procédure d'acceptation prévue à l'article 57 de la même loi.

Les tarifs applicables pour la Fourniture par Défaut peuvent être consultés via le site Internet defaut.lu.

Ils peuvent aussi être demandés

- auprès de la Serviceline au numéro (+352) 2737-8602 ;
- ou encore pour les tarifs concernant les Clients finals Professionnels auprès de la Serviceline Pro au numéro (+352) 2737-8621.

En cas de déclaration inexacte du Client final des éléments déterminant le tarif, le Fournisseur par Défaut est en droit de facturer l'énergie consommée au tarif exact.

Les tarifs applicables pour une Fourniture Intégrée incluent les tarifs régulés pour l'utilisation du réseau.

Les tarifs visés dans le présent article, sont majorés de la taxe électricité et de la contribution au mécanisme de compensation conformément à la législation en vigueur, le tout étant majoré de la taxe sur la valeur ajoutée, et de tous impôts et taxes en vigueur au jour de la facturation.

4 DUREE MAXIMALE DE LA FOURNITURE PAR DEFAUT ET FIN DE LA FOURNITURE PAR DEFAUT

4.1 Début de la Fourniture par Défaut

La Fourniture par Défaut commence à partir du moment où le Gestionnaire de Réseau a attribué le POD concerné au Fournisseur par Défaut.

4.2 Durée maximale de la Fourniture par Défaut

Pour les Clients finals raccordés au réseau basse tension, le délai pour choisir un nouveau fournisseur est de six (6) mois à compter de la date de début de la Fourniture par Défaut prévue à la clause 4.1. Pour les Clients finals raccordés à un niveau de tension autre que basse tension, le délai pour choisir un nouveau fournisseur est de deux (2) mois à compter de la date de début de la Fourniture par Défaut prévue à la clause 4.1.

4.3 Fin de la Fourniture par Défaut

Passé les durées maximales de la Fourniture par Défaut stipulées à l'article 4.2 ci-avant, la Fourniture par Défaut prend fin de plein droit au cas où il n'aurait pas choisi de fournisseur. La fin de la fourniture ne devient effective qu'avec la relève de l'Index de fin de consommation communiquée au Fournisseur par Défaut par le Gestionnaire de Réseau.

Tant que la relève de l'Index de fin de consommation n'a pas eu lieu, le Client final reste redevable de toute consommation au POD jusqu'au jour de cette relève ainsi que du paiement des frais fixes.

Dans le cas d'un Comptage qui est relevé par le moyen de la télélecture ou d'un Client final facturé sur base de la courbe de charge, la fin de la fourniture ne devient effective qu'avec la relève des données de Comptage par le Gestionnaire de Réseau et le Client final reste redevable de la consommation jusqu'au jour de cette relève.

La communication de la relève au Fournisseur par Défaut par le Gestionnaire de Réseau est effectuée endéans le délai fixé par les modalités pratiques et procédurales relatives aux échanges électroniques et automatisés de données et de messages entre acteurs du marché fixées par règlement de l'Institut Luxembourgeois de Régulation, sans que la date de la relève de l'Index ne puisse être postérieure à la fin de la durée maximale de la Fourniture par Défaut fixée par l'article 4.2.

Si dans les délais fixés par l'article 4.2 le Client final a choisi un nouveau fournisseur, il est fourni par ce nouveau fournisseur à partir du moment où le Gestionnaire de Réseau a pu effectuer le changement de fournisseur, compte tenu des exigences techniques et administratives nécessaires à ce changement. Dans ce cas, la Fourniture par Défaut prend fin à partir du moment où le Client final est fourni par son nouveau fournisseur.

Si, à la fin effective de la Fourniture par Défaut, le Client final n'est pas fourni par un nouveau fournisseur choisi par lui, le Client final sera déconnecté.

La Fourniture peut également prendre fin avec effet immédiat dans les cas suivants :

4.3.1 Sans préjudice de l'article 10, à la suite de manquements graves à une ou plusieurs des stipulations des présentes conditions générales qui persistent après une mise en demeure restée infructueuse pendant huit jours ouvrés ;

4.3.2 A la suite d'une manipulation illicite d'un ou des appareils de mesure, ou en cas de soutirage illicite ou frauduleux d'énergie électrique ;

4.3.3 Lorsque le Client final fait l'objet d'une des procédures décrites au livre III du code de commerce relatives aux faillites, banqueroutes et sursis ainsi qu'en cas de procédure en gestion contrôlée conformément à l'arrêté grand-ducal du 24 mai 1935 sur le régime de la gestion contrôlée, ou de procédures similaires dans un Etat autre que celui du Grand-Duché de Luxembourg ;

4.3.4 Dans les cas où le Gestionnaire de Réseau est dans l'impossibilité de prendre en charge le Comptage tel que décrit à l'article 5 ci-après ;

4.3.5 Lorsque le Fournisseur par Défaut est dans l'impossibilité d'exécuter la Fourniture par Défaut suite à l'absence de relations contractuelles (contrat de raccordement ou contrat d'utilisation du réseau) entre le Gestionnaire de Réseau et le propriétaire du raccordement ou le Client final, ou lorsque le Point de Fourniture n'est pas raccordé à un réseau de distribution ;

4.3.6 Lorsque la desserte en énergie électrique a été interrompue par le Gestionnaire de Réseau pour un motif légitime ;

4.3.7 Lorsque les documents de garantie requis en vertu de l'article 12 ci-dessous sont refusés, expirés, incorrects ou faux.

5 COMPTAGE DE L'ENERGIE ET DE LA PUISSANCE

5.1 Le prix à payer pour les opérations de comptage nécessaires à l'exécution de la Fourniture par Défaut sera facturé dans le cadre d'une Fourniture Intégrée au Client final au même moment et aux mêmes modalités que la facturation relative à la Fourniture par Défaut.

5.2 Le Fournisseur par Défaut n'est pas responsable du Comptage.

5.3 Pour les modalités pratiques relatives au Comptage, notamment le transfert des données, les redevances pour la location des compteurs et pour le transfert des données, le Client final devra s'en référer aux conditions d'utilisation du réseau en vigueur du Gestionnaire de Réseau.

5.4 Le Fournisseur par Défaut a le droit d'établir la facturation en procédant à l'estimation de la consommation s'il n'obtient pas les données nécessaires pour l'établissement de la facture de consommation, ou si, pour quelque raison que ce soit, il y a impossibilité d'obtenir des données de comptage vraisemblables. Pour déterminer la quantité d'énergie à facturer, le Fournisseur par Défaut est en droit de se référer à la consommation de la période antérieure précédant la période de facturation à établir, ou, pour des nouveaux Clients finals, à la consommation d'un même type de Client final.

5.5 Dans tous les cas, le Fournisseur par Défaut se réserve le droit de procéder à des lectures de contrôle.

5.6 Le Client final et le Fournisseur par Défaut peuvent faire installer, à leurs frais, un jeu de compteurs de contrôle. Ces compteurs n'interviendront pas dans la facturation.

5.7 Tant que les indications du Comptage ne seront pas contestées, elles feront foi. Chacune des Parties a le droit de demander en tout temps au Gestionnaire de Réseau la vérification du Comptage dans les conditions fixées par le Gestionnaire de Réseau.

5.8 En cas de contestation, les consommations et puissances ne pourront être révisées qu'à partir du dernier relevé exact.

6 TRAITEMENT DES DONNEES

6.1 Le Fournisseur par Défaut reconnait et s'engage à être en conformité avec les lois et règlements régissant la protection des données à caractère personnel, notamment avec le RGPD et toute autre loi ou règlementation nationale régissant le traitement des données à caractère personnel. Les informations relatives aux traitements des données à caractère personnel du Client final et les dispositions relatives au consentement du Client final sont spécifiées par le présent Contrat. Les Données Personnelles concernées sont le nom, l'adresse et le Point de Fourniture du Client final. Elles ont été transmises par le Gestionnaire de Réseau pour les besoins de la Fourniture par Défaut.

6.2 Le Client final peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) nommé par le Responsable du Traitement en utilisant les coordonnées suivantes : Enovos Luxembourg S.A., à l'attention du Délégué à la Protection des Données, 2, Domaine du Schlassgoard
L-4327 Esch-sur-Alzette - Téléphone : (+352) 27371 - Email : dpo@enovos.eu

6.3 Finalité du Traitement des Données Personnelles : Les Données Personnelles font l'objet d'un Traitement pour fourniture d'énergie (électricité, gaz), fournitures de biens/services en lien avec la fourniture d'énergie. Les Données Personnelles font l'objet d'un Traitement sur la base de l'exécution du Contrat et sont nécessaires pour permettre au Responsable du Traitement de s'acquitter de ses obligations légales et contractuelles. La fourniture des Données Personnelles est une exigence contractuelle nécessaire à la conclusion du Contrat et à l'exécution du Contrat. Le Fournisseur par Défaut pourra utiliser les Données Personnelles du Client final à des fins de prospection commerciale afin d'informer ce dernier sur ses offres commerciales pour la fourniture d'énergie électrique que lui-même fournit pour autant que le Client final ne s'y est pas opposé. Il n'effectuera en sa qualité de fournisseur d'électricité aucune opération de prospection commerciale auprès du Client final dans les 15 jours suivant le début de la Fourniture par Défaut conformément à l'article 3 du règlement ILR/E17/9 du 8 mars 2017 relatif aux informations à transmettre par le Fournisseur par Défaut au Client final final. Le Client final peut, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver sa demande, s'opposer à l'utilisation par le Fournisseur par Défaut des Données Personnelles à des fins de prospection commerciale. Lorsque le Client final exerce son droit d'opposition, le Fournisseur par Défaut prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

6.4 Destinataire : Le destinataire des Données Personnelles est le Responsable du Traitement. Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Responsable du Traitement partagera, en cas de besoin, des Données Personnelles avec ses partenaires techniques tels que le Gestionnaire de Réseau et tout autre sous-traitant et/ou autorités, notamment avec l'Institut Luxembourgeois de Régulation (l'autorité en charge de la régulation des marchés de l'énergie), lorsque cela est nécessaire.

6.5 Conformément au RGPD, le consentement du Client final est nécessaire pour lui envoyer des newsletters, informations, mises à jour, nouveautés, offres spéciales et/ou promotionnelles ainsi que des invitations à des conférences, tables rondes et/ou autre événement (définis les « Produits ou Services Accessoires ») en relation avec les produits et services proposés par le Fournisseur. Le Client final peut donner son consentement en cochant les cases correspondant à ses préférences en se rendant sur le site data.enovos.lu ou enovos.lu. Le Client final a le droit, à tout moment, de retirer son consentement au traitement des Données Personnelles pour les Produits ou Services Accessoires ou de modifier ses préférences en se rendant sur le site data.enovos.lu ou enovos.lu. Un tel retrait n'affectera pas la licéité du traitement effectué sur base du consentement avant le retrait de celui-ci ou sur base de l'exécution du Contrat. Un tel retrait pourrait affecter la capacité du Responsable du Traitement à offrir des fonctionnalités et des opportunités adaptées aux besoins du Client final. Sans le consentement du Client final, le Responsable du Traitement ne sera pas en mesure de fournir les Produits ou Services Accessoires ni de conserver les Données Personnelles au-delà de la durée mentionnée dans le Contrat. Pour les Produits ou Services Accessoires, le Responsable du Traitement partagera des Données Personnelles avec ses sous-traitants et ses partenaires en relation avec les biens et services proposés par le Responsable du Traitement lorsque cela est nécessaire.

6.6 Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, notre politique de confidentialité est disponible sur le site internet enovos.lu et une notice d'information est disponible sur le site gdpr.enovos.lu.

6.7 Droits du Client final : Le Client final a le droit de demander au Responsable du Traitement l'accès et la rectification ou l'effacement des Données Personnelles ou une limitation du Traitement. Le Client final a également le droit de s'opposer au Traitement ainsi que le droit à la portabilité des Données Personnelles. Ces droits ne peuvent être exercés que dans la limite de toute obligation

contractuelle ou légale. Le Client final a également le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle luxembourgeoise, la Commission Nationale pour la protection des données (https://cnpd.public.lu/fr.html).

6.8 Durée de conservation des Données Personnelles : Le Responsable du Traitement conservera les Données Personnelles liées à l'exécution du Contrat et les Données Personnelles liées aux Produits ou Services Accessoires pendant une durée de 10 années à compter de la fin de la relation commerciale.

6.9 Le Responsable du Traitement ne transfère pas de Données Personnelles en dehors de l'Union européenne ou vers une organisation internationale, sans mettre en place de garanties appropriées ou adaptées au sens du GDPR.

7 FACTURATION DE L'ELECTRICITE ET DES PRESTATIONS ANNEXES

La base prise en considération par le Fournisseur par Défaut pour établir la facturation de l'énergie électrique prélevée par le Client final au Point de Fourniture, est constituée des données enregistrées par le Comptage mises à la disposition du Fournisseur par Défaut par le Gestionnaire de Réseau.

Néanmoins, s'il n'est pas possible de procéder à la lecture du Compteur, ou lorsque l'Index relevé paraît incohérent avec les consommations habituelles, le Fournisseur par Défaut a le droit d'estimer la consommation suivant les modalités de l'article 5.4.

Pour les mois de fourniture incomplets, au début ou à la fin de la Fourniture par Défaut au cours du mois, le montant à facturer en relation avec des tarifs mensuels est déterminé sur base journalière.

Le Fournisseur par Défaut se réserve le droit de facturer les prestations annexes demandées par le Client final, notamment des confirmations de solde ou des copies de factures, sur base des tarifs qui lui ont été communiqués lors de sa demande.

7.1 Les clients finals facturés sur base d'acomptes et d'un décompte à la fin de la Fourniture par Défaut

Le Client final reçoit, selon la périodicité de la facturation des factures d'acomptes bimestrielles ou des factures d'acomptes mensuelles, suivi d'une facture de décompte final. La périodicité de la facturation est déterminée par le Fournisseur par Défaut en fonction de la disponibilité des données de Comptage et des montants à facturer.

Le montant des acomptes est fixé sur base d'une estimation de la consommation annuelle d'un même type de Client final. À tout moment, le Fournisseur par Défaut se réserve le droit d'ajuster le montant des acomptes en fonction de l'évolution de la consommation du Client final ou des tarifs de fourniture d'énergie électrique ou des tarifs régulés du Gestionnaire de Réseau.

Le décompte final correspond à la différence entre la consommation du Client final pendant une certaine période, résultant du Comptage ou de l'estimation effectuée conformément à l'article 8, alinéa 2, et les acomptes déjà facturés pour cette même période. Le décompte final est établi en appliquant à la consommation répartie linéairement sur toute sa période les tarifs en vigueur.

7.2 Les clients finals facturés sur base d'une facture mensuelle

Les factures sont établies dans les premiers jours du mois qui suit le mois de fourniture et couvrent la consommation mesurée ou estimée du mois de fourniture, et le cas échéant, un décompte est établi.

7.3 Paiement des factures

7.3.1 Clients finals Résidentiels

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

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, l'article 10.1 relatif à la suspension de la fourniture, est applicable.

En cas de retard dans le paiement des factures à leur échéance, les sommes dues sont majorées de plein droit des intérêts prévus par l'article 12 de la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard. Il est fait mention sur les factures que le Fournisseur par Défaut entend bénéficier de l'application de cette loi.

Tous frais quelconques, notamment les frais de rappel, résultant du non-paiement de factures ou d'irrégularité dans le paiement des factures, seront facturés avec un minimum forfaitaire de 11,50 euros, ou aux frais réels en cas de dépassement de ce montant minimum forfaitaire.

7.3.2 Clients finals Professionnels

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

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance et sans préjudice de l'article 4.3, l'article 10.2 des présentes conditions générales relatif à la suspension de la fourniture, est applicable.

En cas de retard dans le paiement des factures et sans préjudice d'autres droits réservés au Fournisseur par Défaut, les sommes dues seront majorées de plein droit des intérêts de retard conformément à l'article 3 de la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard sans devoir procéder à une mise en demeure.

Tous frais quelconques, notamment les frais de rappel, résultant du non-paiement de factures ou d'irrégularité dans le paiement des factures, seront facturés avec un minimum forfaitaire de 11,50 euros, ou aux frais réels en cas de dépassement de ce montant minimum forfaitaire.

7.3.3 Modes de paiement

Le Client final dispose des modes de paiement suivants : paiements en espèces, virements, versements, cartes bancaires acceptées par le Fournisseur par Défaut et domiciliations.

7.4 Contestation de facture

Toute contestation d'une facture devra être faite par écrit avant son échéance, sinon elle sera considérée comme ayant été acceptée.

Après l'échéance, seules seront considérées les erreurs éventuelles dues aux rapports de Comptage, ou aux facteurs constants servant de base à la facturation, ou encore l'erreur matérielle manifeste (erreur de calcul, erreur de relevé, erreur dans la transcription des chiffres, confusion de compteurs, erreur de câblage ...).

Sauf erreur manifeste, toute contestation d'une facture par le Client final ne diminue en rien l'obligation de ce dernier de respecter les échéances de paiement.

En cas d'erreur établie du Fournisseur par Défaut dans la facturation d'un montant trop élevé, celui-ci s'engage à régulariser la facture et à rembourser le Client final dans les meilleurs délais.

8 RESPONSABILITE

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

Par conséquent, la responsabilité du Fournisseur par Défaut ne pourra être mise en cause par le Client final pour les dommages résultant d'une interruption ou d'une limitation de la Fourniture par Défaut, notamment en cas de travaux de modification, d'agrandissement, de nettoyage, de réparation ou de vérification des installations du Gestionnaire de Réseau et/ou du Client final, pas plus que pour les dommages survenus à la suite d'une fourniture irrégulière, comme notamment des écarts de tension ou de fréquence.

Le Fournisseur par Défaut n'est tenu à aucune obligation vis-à-vis du Client final en ce qui concerne les caractéristiques de l'énergie électrique et les conditions techniques de sa fourniture, celles-ci étant spécifiées par le Gestionnaire de Réseau et ressortent dès lors de sa responsabilité. Ces aspects devront donc être réglés entre le Client final, en tant qu'utilisateur du réseau, et le Gestionnaire de Réseau.

Dans tous les cas dans lesquels la responsabilité du Fournisseur par Défaut pourrait être engagée, celle-ci est limitée aux dommages matériels, actuels et certains subis par le Client final, et en relation directe avec la cause qui les a provoqués. Le Fournisseur par Défaut ne pourra en aucun cas être responsable des dommages indirects subis par le Client final, en ce compris mais sans limitation les pertes de production, les gains manqués et/ou toutes autres pertes de revenu. En tout état de cause, le montant d'un éventuel dédommagement ne pourra dépasser l'équivalent de 300 € par sinistre et de deux sinistres par an.

La responsabilité du Fournisseur par Défaut ne peut pas être engagée en cas de force majeure et en cas d'événements indépendants de sa volonté.

Sont considérés cas de force majeure, notamment 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, les attentats, tous les dérangements, pour quelque raison que ce soit, survenus dans les installations de distribution et de transport du Gestionnaire de Réseau 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.) et tous autres événements échappant à la volonté du Fournisseur par Défaut.

9 SUSPENSION DE LA FOURNITURE

9.1 Suspension de la Fourniture des Clients finals Résidentiels/Déconnexion

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 final.

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

Sans préjudice de l'article 2 (8) d) de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité, après le prédit délai, le Client final en défaillance de paiement est déconnecté.

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

Le rétablissement de la Fourniture par Défaut n'aura lieu qu'après paiement intégral de la dette et de tous les frais occasionnés par la déconnexion et la reconnexion.

Lors de la réception de la preuve de paiement avant 15h00, la demande de reconnexion est transmise par le Fournisseur par Défaut au Gestionnaire de Réseau, le jour même de la réception de la preuve de paiement. La reconnexion est effectuée par le Gestionnaire de Réseau dans le délai de 3 jours ouvrables tel que défini à l'article 2 (8) de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

9.2 Suspension de la Fourniture des Clients finals Professionnels

Si le Client final contrevient gravement à l'une des stipulations des présentes conditions générales, le Fournisseur par Défaut pourra, par lettre recommandée, le mettre en demeure de s'exécuter. Huit jours après cette mise en demeure et sans autre sommation, le Fournisseur par Défaut aura le droit de suspendre la Fourniture.

Le Fournisseur par Défaut est également autorisé à interrompre la Fourniture sans devoir remplir aucune formalité judiciaire et sans sommation quelconque lorsque le Client final fait l'objet d'une des procédures décrites à l'article 4.3.3 des présentes conditions générales.

Les frais de déconnexion et de reconnexion sont à charge du Client final.

En agissant dans le cadre du présent article, le Fournisseur par Défaut ne pourra en aucun cas être poursuivi en responsabilité pour un dommage quelconque.

Par ailleurs, la reconnexion n'aura lieu qu'après paiement intégral de la dette et de tous les frais occasionnés par la déconnexion et la reconnexion.

Lors de la réception de la preuve de paiement avant 15h00, la demande de reconnexion est transmise par le Fournisseur par Défaut au Gestionnaire de Réseau, le jour même de la réception de la preuve de paiement. La reconnexion est effectuée selon les conditions et délais applicables auprès du Gestionnaire de Réseau.

10 GARANTIE

Le Fournisseur par Défaut sera en droit, durant l'exécution de la Fourniture par Défaut, d'exiger du Client final, 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 maximale de quatre mois pour les clients finals raccordés au réseau basse tension, et de deux mois pour les clients finals raccordées aux réseaux moyenne ou haute tension, soit le versement effectif de ce même montant.

Sauf accord du Fournisseur par Défaut, la garantie ne pourra pas être compensée par le Client final avec les consommations facturées. Elle sera restituée au Client final à la fin de la Fourniture par Défaut et après l'établissement et l'apurement des comptes.

11 CLAUSE DE CONFIDENTIALITÉ

Sans préjudice de l'article 6 ci-dessus, chaque Partie 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 des présentes conditions générales, antérieurement à leur divulgation par l'une des Parties, 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 ultérieurement deviennent connues par une 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.

12 CLAUSE DE SAUVEGARDE

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

13 REGLEMENT DES LITIGES AVEC LES CLIENTS FINALS RESIDENTIELS

Sans préjudice des articles 10.1 et 16 des présentes conditions générales, tout Client final en désaccord avec le Fournisseur par Défaut doit porter à la connaissance de ce dernier son différend le plus vite possible et au plus tard dans le délai de quinze jours calendrier à partir de la connaissance de ce différend. La réclamation peut être portée à la connaissance du Fournisseur par Défaut par écrit ou lors d'une entrevue. La réclamation est officiellement enregistrée chez le Fournisseur par Défaut qui mentionne la date de chaque réclamation, le nom du ou des plaignants ainsi qu'une description sommaire du différend.

Le Fournisseur par Défaut 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 en la matière, et informer le Client final de sa position ou de sa proposition éventuelle pour régler le conflit.

Le Fournisseur par Défaut 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 final la possibilité éventuelle de saisir l'Institut Luxembourgeois de Régulation faisant office de médiateur conformément à l'article 6 de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

La présente procédure interne ne peut en aucun cas empêcher l'une des Parties de se pourvoir en justice ou un consommateur de saisir l'Institut Luxembourgeois de Régulation en tant que médiateur selon la procédure prévue par lui.

14 LOI APPLICABLE - ARBITRAGE - JURIDICTION

Tous différends concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales sont soumis exclusivement au droit luxembourgeois.

Sans préjudice de l'article 15 des présentes conditions générales, toutes contestations entre Parties seront de la compétence exclusive des tribunaux de Luxembourg-Ville, à moins que les Parties ne s'en remettent à la décision d'une commission d'arbitrage instituée conformément aux dispositions ci-après.

Cette commission se composera de trois membres. Chaque Partie en choisira un et le troisième sera nommé d'un commun accord ou, à défaut d'entente, par le Président du tribunal d'arrondissement de Luxembourg à la requête de la Partie la plus diligente.

Les arbitres statueront sans appel à la majorité des voix. Ils jugeront conformément aux règles de droit.

Ils seront dispensés de toute formalité de procédure. Les frais d'arbitrage seront avancés par les Parties à parts égales. Il appartiendra aux arbitres, dans leur sentence, de décider dans quelles proportions chacune des Parties sera définitivement tenue de supporter ces frais.

L'arbitrage sera régi pour le surplus par les articles 1224 et suivants du nouveau code de procédure civile.

15 REFERENCE DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales portent la référence : EL_FD_ENOVOS-CG_20210924. Elles peuvent être modifiées à tout moment par le Fournisseur par Défaut, notamment pour tenir compte des changements éventuels intervenus en matière législative et réglementaire, étant précisé que toute modification est soumise à la procédure d'acceptation préalable par l'Institut Luxembourgeois de Régulation.