

## Conditions générales pour la fourniture intégrée d'électricité aux points de fourniture disposant d'un compteur sans enregistrement de la puissance

### 1. Définitions

**Client:**

Le consommateur de l'énergie électrique fournie par le Fournisseur.

**Fournisseur:**

Personne morale ou physique qui effectue la fourniture en l'occurrence NordENERGIE S.A.

**Gestionnaire de Réseau de Distribution/Transport:**

Toute 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.

**Compteur sans enregistrement de la puissance:**

Appareil électronique mesurant la consommation d'énergie électrique sans enregistrement de la courbe de charge. Ce compteur est utilisé auprès des clients basse tension (0,4 kV). La consommation est déterminée suivant lecture d'index périodique.

**Contrat de fourniture intégré:**

Contrat de fourniture dans lequel le Fournisseur facture ses tarifs de l'énergie électrique et les tarifs de l'utilisation du réseau du Gestionnaire de réseaux concerné.

### 2. Objet

Le contrat a pour objet la fourniture d'électricité par le fournisseur et est constitué des conditions particulières de fourniture, les conditions générales de fourniture, des conditions tarifaires de fourniture, des conditions générales d'utilisation du réseau et du raccordement au réseau

Le Client s'engage à prendre au Fournisseur, et celui-ci s'engage à livrer au client, toute l'énergie électrique dont le Client a besoin en dehors de celle qu'il peut produire par ses propres moyens.

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 et le Gestionnaire de réseaux.

#### 2.1 Les conditions particulières

Les conditions particulières primeront toujours les conditions générales.

### 3. Tarifs

Les tarifs de fourniture actuels peuvent être consultés via le site Internet nordenergie.lu ou peuvent être demandés auprès de la Serviceline au numéro 2762328-0.

#### 3.1 Modification des conditions générales et des tarifs

Le Fournisseur peut modifier ou remplacer les présentes conditions générales par de nouvelles, 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.

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 le Fournisseur par écrit de son intention de ne pas les accepter.

Si le Client informe le Fournisseur à temps de sa décision de ne pas accepter les nouvelles conditions générales, le contrat entre le Fournisseur et le Client prend fin le jour où les nouvelles conditions générales entrent en vigueur.

Via au moins une publication appropriée dans deux quotidiens au tirage le plus important au niveau national et sur le site Internet du Fournisseur, celui-ci avise ses Clients de tout changement des tarifs, en temps utile et au minimum six semaines avant l'entrée en vigueur du changement. Le Client est libre de dénoncer le contrat conformément aux présentes conditions générales s'il n'accepte pas les nouveaux tarifs. 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 terminaison du contrat.

### 4. Entrée en vigueur du contrat

#### 4.1 Entrée en vigueur du contrat et durée

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

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

#### 4.2 Résiliation du contrat

Chacune des parties 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, qui n'est par définition pas NordENERGIE S.A., en respectant le préavis précité.

La fin du contrat ne devient effective qu'avec la communication de l'index de fin de consommation ou de départ (relevé du compteur). Le Client peut donner l'index de départ

- par écrit: NordENERGIE S.A. BP 22, L-2010 Luxembourg,
- par e-mail: mail@nordenergie.lu
- par téléphone: Serviceline numéro 2762328-0

Si le Client est dans l'impossibilité de fournir cet index, il peut demander préalablement au Fournisseur d'effectuer via le Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné une lecture pour établir cet index.

Si la communication de l'index de fin de consommation a été omise, le Client reste redevable de la consommation de son successeur jusqu'au jour de cette communication 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 Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné a pu effectuer le changement de

fournisseur, qui n'est par définition pas NordENERGIE S.A., compte tenu des exigences techniques et administratives nécessaires à ce changement.

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

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

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

- Des manquements graves à une ou plusieurs des présentes conditions (violation avec l'article 7...) qui persistent après une mise en demeure restée infructueuse pendant huit jours ouvrés.
- Suite à une manipulation illicite de l'appareil de mesure, ou en cas de soutirage illicite ou frauduleux d'énergie électrique.
- Lorsque les parties font l'objet d'une des procédures décrites au livre III du Code de commerce relatives aux faillites, banqueroutes et sur-sis 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.
- Dans les cas où le Gestionnaire du Réseau de Distribution refuse, ou est dans l'impossibilité, de prendre en charge le comptage tel que décrit à l'article 5 ci-après.

## 5. Mesure de l'énergie

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

5.2 Le Fournisseur 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 y a l'impossibilité d'obtenir des données de comptage vraisemblables, le Fournisseur déterminera à partir de la date visée à l'alinéa précédent la quantité et la puissance de l'énergie active et réactive par référence aux consommations moyennes des périodes antérieures précédant la période à redresser, et/ou après celle de la date de la lecture incorrecte, ou par tout autre moyen que le Fournisseur jugera bon d'appliquer. Dans tous les cas, le Fournisseur se réserve le droit de procéder à des lectures de contrôle.

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

5.4 Tant que les indications des appareils de mesure du Gestionnaire du Réseau de Distribution ne seront pas contestées, elles feront 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.

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

## 6. Traitement des données

Le Fournisseur traite les données à caractère personnel du Client conformément à la législation en vigueur, 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 pour bénéficier de toutes les promotions commerciales du groupe Enovos, étant en-

tendu que seule la société anonyme NordENERGIE S.A. détient et garde les données personnelles, et effectue elle-même la communication des promotions commerciales.

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.

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

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.

## 7. Utilisations de l'énergie

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

En cas de non observation, la fourniture peut prendre fin avec effet immédiat conformément à l'article 4.2.

## 8. Facturation - Modalités de paiement

### 8.1 Mode de facturation

La base prise en considération par le Fournisseur pour établir la facturation de l'énergie électrique prélevée par le Client au Lieu de consommation, est constituée des données enregistrées par l'installation de comptage du Gestionnaire du Réseau de Distribution mises par ce dernier à la disposition du Fournisseur.

Sur une période de douze mois, le Client reçoit cinq factures d'acompte et un décompte final.

Les acomptes sont facturés tous les deux mois. Il s'agit d'un montant fixe calculé sur base de votre consommation annuelle précédente. Au cas où, vous êtes un nouveau client NordENERGIE, le montant des acomptes est fixé sur base d'une estimation de la consommation annuelle d'un même type de point de fourniture.

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

Avec le décompte final, le Client reçoit un plan de paiement indiquant les dates et montants des acomptes de la prochaine année de consommation

La facture d'un compteur sans courbe de charge est payable, sans aucune déduction ou compensation, à la date d'échéance mentionnée sur la facture, laquelle ne peut être inférieure à 15 jours calendrier à partir de la date de la facture.

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

Dans tous les cas, il est procédé au moins à une lecture par an, et la différence entre la consommation estimée et la consommation réelle est rectifiée dans un décompte annuel.

### 8.2 Paiement des factures

Toute facture est payable dans les quinze jours calendrier à compter de la date de la facture.

En cas de retard dans le paiement des factures à leur échéance, les sommes dues sont majorées de plein droit des intérêts tel que prévu par la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard.

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.

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 informe par écrit par lettre recommandée, le Client en défaillance de paiement de son intention de le faire déconnecter dans les quinze jours.

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

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

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

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 cinq euros.

### 8.3 Contestations de facture

Toute contestation d'une facture devra être faite avant l'échéance du paiement définie ci-dessus.

Après l'échéance, seules seront considérées les erreurs éventuelles dues aux rapports des appareils de mesure installés, ou 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.

## 9. Régularité de la fourniture et responsabilité

### 9.1 Régularité de la fourniture

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

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

Par conséquent, la responsabilité du Fournisseur 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, sauf si cela est imputable à une faute du Fournisseur. Dans ce cas, il convient d'appliquer les dispositions de l'article 9.2 ci-après.

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

### 9.2 Responsabilité

**9.2.1** Dans tous les cas dans lesquels la responsabilité du Fournisseur pourrait être engagée, celle-ci est limitée aux dommages directs, matériels, actuels et prévisibles subis par le Client. Sont considérés notamment comme dommages indirects: les pertes de production, les gains

manqués et/ou toutes autres pertes subies. En tout état de cause et sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle du Fournisseur, le montant d'un éventuel dédommagement ne pourra dépasser l'équivalent à 300€ par sinistre, le tout étant limité à deux sinistres par an.

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

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

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

## 10. Suspension de la fourniture

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

**10.2** Sans préjudice de l'article 4.2., le Fournisseur est autorisé à interrompre la fourniture de courant 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 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 .

**10.3** 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.

**10.4** En agissant dans le cadre des présentes dispositions de l'article 10, le Fournisseur ne pourra en aucun cas être poursuivi en responsabilité pour un dommage quelconque.

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

## 11. Autoproduction

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

## 12. Garantie

Le Fournisseur sera en droit, à la conclusion ou durant l'exécution du contrat, d'exiger du Client, en garantie du paiement de toutes ses obligations souscrites par lui, soit une garantie bancaire à concurrence du prix de la consommation prévisible pour une période de deux mois, soit le versement effectif de ce même montant.

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

Sauf accord du Fournisseur, la garantie ne pourra 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.

## 13. Clause de confidentialité

Sans préjudice à l'article 6 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 loi du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

#### **14. Dérogations**

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

#### **15. Clause de sauvegarde**

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

#### **16. Cession de contrat**

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

#### **17. Mandat**

Par la présente, le Client mandate NordENERGIE S.A. pour qu'en son nom et pour son compte, celle-ci puisse:

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

#### **18. Proposition de règlement interne des conflits avec la clientèle**

Sans préjudice des points 9, 10 et 18 des présentes conditions générales, tout Client en désaccord avec le Fournisseur doit porter à la connaissance de ce dernier son différend le plus vite possible et au plus tard dans le délai de quinze jours calendriers à partir de la connaissance de ce différend. La contestation peut être portée à la connaissance du Fournisseur par écrit ou lors d'une entrevue. La plainte est officiellement enregistrée chez le Fournisseur qui mentionne la date de chaque plainte, le nom du ou des plaignants ainsi qu'une description sommaire du différend.

Le Fournisseur 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.

Le Fournisseur 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 1<sup>er</sup> 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.

#### **19. Loi applicable - Contestation - Arbitrage - Jurisdiction**

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.

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 en commun, conformément aux règles de droit et en amiables compositeurs.

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.