

## Conditions générales de fourniture de gaz naturel

### 1 Définitions

#### 1.1 Client :

Désigne la personne concernée dont les données sont traitées par le Responsable du Traitement.

#### 1.2 Client Résidentiel :

Client qui achète du gaz naturel pour sa propre consommation domestique, ce qui exclut les activités commerciales ou professionnelles.

L'approvisionnement des Clients Résidentiels se fait exclusivement par une Fourniture Intégrée.

#### 1.3 Client Professionnel :

Client qui achète du gaz naturel pour sa consommation propre dans le cadre de ses activités commerciales ou professionnelles.

#### 1.4 Comptage :

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

#### 1.5 Contrat :

Le contrat de fourniture de gaz naturel comprend les conditions générales, les conditions tarifaires et le cas échéant, les conditions particulières. Les conditions particulières primeront toujours les conditions générales.

#### 1.6 Fournisseur :

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

#### 1.7 Fourniture :

La vente de gaz naturel au Client.

#### 1.8 Fourniture Intégrée :

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

#### 1.9 Gestionnaire de Réseau :

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 de gaz naturel. Le Gestionnaire de Réseau est responsable du raccordement et de l'accès des Clients 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 et le Fournisseur 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 du gaz naturel.

#### 1.13 Données Personnelles :

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

#### 1.14 Responsable du Traitement :

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

#### 1.15 GDPR :

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 le présent contrat ont la même définition que celles précisées par le GDPR.

#### 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

Le présent contrat a pour objet la fourniture de gaz naturel

au Client au Point de Fourniture aux conditions stipulées aux présentes conditions générales, aux conditions tarifaires, et aux conditions particulières.

Le Client s'engage à prendre au Fournisseur tout le gaz naturel dont il a besoin, et le Fournisseur s'engage à lui livrer tout ce gaz naturel.

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. Le délai à respecter par le Gestionnaire de Réseau pour traiter les demandes de raccordement initial est réglé par l'article 9 (1) de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel.

### 3 Tarifs

Les conditions tarifaires applicables lors de la signature du Contrat sont annexées au Contrat.

Les tarifs de fourniture de gaz naturel peuvent être consultés via le site Internet [enovos.lu](http://enovos.lu). Ils peuvent aussi être demandés

- auprès de la Serviceline au numéro gratuit 8006-6000 ou, à partir de l'étranger, au numéro (+352) 2737-6000;
- ou encore pour les tarifs concernant les Clients Professionnels auprès de la Serviceline Pro au numéro gratuit 8006-7000, ou à partir de l'étranger, au numéro (+352) 2737-8601.

En cas de déclaration inexacte du Client des éléments déterminant le tarif, le Fournisseur 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 gaz, 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 Entretien en vigueur et résiliation du contrat

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

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée ou déterminée comme précisé aux conditions particulières.

Sauf stipulation contraire dans les conditions particulières, il entre en vigueur à la date de sa signature par le Client ou sinon à la date de commencement de la Fourniture selon laquelle de ces deux dates est la première.

A l'échéance du premier terme, il se renouvelle automatiquement pour des termes successifs d'une durée précisée aux conditions particulières.

Lorsque le POD était fourni par un autre fournisseur auparavant, la fourniture par le Fournisseur ne devient

effective qu'à la fin de toute fourniture par cet autre fournisseur et/ou seulement qu'à partir du moment où le Gestionnaire de Réseau concerné a pu effectuer le changement de fournisseur compte tenu des exigences techniques et administratives nécessaires à ce changement.

#### 4.2 Résiliation du Contrat

Si le Contrat a une durée indéterminée, chacune des Parties pourra le résilier à tout moment par courrier recommandé ou par fax, moyennant le respect du délai de préavis précisé aux conditions particulières.

Si le Contrat a une durée déterminée, chacune des Parties pourra le résilier par courrier recommandé ou par fax, avec effet à la date de la fin de sa durée initiale ou, selon le cas, de la période de renouvellement, moyennant le respect d'un délai de préavis précisé aux conditions particulières.

**Dans le cas où les conditions particulières ne mentionneraient pas la durée du délai de préavis, celui-ci est de 20 jours.**

La résiliation peut être faite par le Client lui-même ou par le nouveau fournisseur de son choix dûment mandaté à cet effet, en respectant le préavis précité. 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.

La fin du Contrat ne devient effective qu'avec la communication de l'Index de fin de consommation par le Client ou par le Gestionnaire de Réseau. Le Client peut communiquer l'Index:

- par écrit : Enovos Luxembourg S.A., L-2089 Luxembourg;
- par e-mail : [serviceline@enovos.eu](mailto:serviceline@enovos.eu);
- par téléphone : Serviceline numéro gratuit 8006-6000 ou au numéro (+352) 2737-6000 à partir de l'étranger.

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

Tant que la communication de l'index de fin de consommation n'a pas eu lieu, le Client reste redevable de toute consommation au POD jusqu'au jour de cette communication 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 facturé sur base de la courbe de charge, la fin du Contrat ne devient effective qu'avec la communication des données de Comptage par le Gestionnaire de Réseau et le Client reste redevable de la consommation de son successeur jusqu'au jour de cette communication.

Sans préjudice de ce qui précède, les Clients Résidentiels recevront en cas de changement de fournisseur un décompte final dans un délai de six semaines après le changement.

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

### 4.3 Fin du Contrat

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 conditions du présent Contrat 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 de gaz naturel ;
- 4.3.3 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;
- 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 est dans l'impossibilité d'exécuter le Contrat 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, ou lorsque le Point de Fourniture n'est pas raccordé à un réseau de distribution ;
- 4.3.6 Lorsque la desserte de gaz naturel a été interrompue par le Gestionnaire de Réseaux pour un motif légitime ;
- 4.3.7 Lorsque les documents de garantie requis en vertu de l'article 11 ci-dessous sont refusés, expirés, incorrects ou faux.

## 5 Comptage de l'énergie et de la puissance

- 5.1 Le prix à payer pour les opérations de comptage nécessaires à l'exécution de la présente Fourniture sera facturé dans le cadre d'une Fourniture Intégrée au Client au même moment et aux mêmes modalités que la facturation relative à la Fourniture.
- 5.2 Le Fournisseur 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 devra s'en référer aux conditions d'utilisation du réseau en vigueur de son Gestionnaire de Réseau.
- 5.4 Le Fournisseur 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 l'impossibilité d'obtenir des données de comptage vraisemblables. Pour déterminer la quantité d'énergie à facturer, le Fournisseur 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 à la consommation d'un même type de client.

- 5.5 Dans tous les cas, le Fournisseur se réserve le droit de procéder à des lectures de contrôle.
- 5.6 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.
- 5.7 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 données personnelles

- 6.1 Le Fournisseur reconnaît et s'engage à être en conformité avec les lois et règlements régissant la protection des données à caractère personnel, notamment avec le GDPR et toute autre loi ou réglementation nationale régissant le traitement des données à caractère personnel. Les informations relatives aux traitements des données à caractère personnel du Client et les dispositions relatives au consentement du Client sont spécifiées par le présent Contrat.
- 6.2 Le Client peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) nommé par le Responsable du Traitement en utilisant les coordonnées suivantes: Data protection officer, 2, Domaine du Schlassgoard, L-4327 Esch-sur-Alzette - Téléphone : (+352) 27371 - Email : [dpo@enovos.eu](mailto: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.
- 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 l'opérateur de réseau et le fournisseur de services de comptage et tout autre sous-traitant et/ou autorités étatiques, 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 GDPR, le consentement du Client 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 peut donner son consentement en cochant les cases correspondant à ses préférences en se rendant sur le site [data.enovos.lu](http://data.enovos.lu) ou [enovos.lu](http://enovos.lu). Le Client 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](http://data.enovos.lu) ou [enovos.lu](http://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. Sans le consentement du Client, 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](http://enovos.lu) et une notice d'information est disponible sur le site [gdprenovos.lu](http://gdprenovos.lu).
- 6.7 Droits du Client : Le Client 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 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 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 Le Responsable du Traitement conservera les Données Personnelles liées à l'exécution du Contrat pendant une durée de 12 années à compter de la fin de la relation commerciale et les Données Personnelles liées aux Produits ou Services Accessoires pendant une durée de 3 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, sauf le cas échéant sur la base d'une décision d'adéquation constatant que le pays tiers assure un niveau de protection adéquat ou sur la base de garanties appropriées telles que la conclusion des Clauses contractuelles standards de la Commission européenne ou tout autre instrument valide dans le cadre du RGPD.

## 7 Utilisation de l'énergie

Sauf autorisation exprès et écrite du Fournisseur, le Client s'interdit de céder à des tiers, à titre onéreux ou gratuit, en tout ou en partie le gaz naturel qui lui est fourni.

En cas de non-observation, la Fourniture peut prendre fin avec effet immédiat conformément à l'article 4.3.

## 8 Facturation du gaz naturel et des prestations annexes

La base prise en considération par le Fournisseur pour établir la facturation du gaz naturel prélevée par le Client au Point de Fourniture, est constituée des données enregistrées par le Comptage mises à la disposition du Fournisseur 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 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 fin du Contrat au cours du mois, le montant à facturer en relation avec des tarifs mensuels est déterminé sur base journalière.

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

### 8.1 Les clients facturés sur base d'acomptes et d'un décompte annuel

Sur une période de douze mois, le Client reçoit, selon la périodicité de la facturation, une facture d'acompte semestrielle, ou cinq factures d'acomptes bimestrielles ou onze factures d'acomptes mensuelles, suivi d'une facture de décompte final. La périodicité de la facturation est déterminée par le Fournisseur en fonction de la disponibilité des données de Comptage et de la hauteur des montants à facturer.

Les acomptes correspondent à des montants fixes calculés sur base de la consommation historique du Client. Pour les nouveaux Clients, le montant des acomptes est fixé sur base d'une estimation de la consommation annuelle d'un même type de client. A tout moment, le Fournisseur se réserve le droit d'ajuster le montant des acomptes en fonction de l'évolution de la consommation du Client ou des tarifs de fourniture de gaz naturel ou des tarifs régulés du Gestionnaire de Réseau.

Le décompte final correspond à la différence entre la consommation annuelle du Client, 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 annuelle répartie en fonction de l'utilisation de l'énergie, linéairement ou sur base des coefficients mensuels indiqués ci-après, sur toute sa période les tarifs en vigueur.

Janvier	16,50%	Février	15,00%	Mars	12,50%
Avril	8,00%	Mai	5,00%	Juin	1,80%
Juillet	1,50%	Août	1,20%	Septembre	4,00%
Octobre	7,50%	Novembre	12,00%	Décembre	15,00%

Le Client reçoit ensemble avec le décompte annuel un plan de paiement indiquant le nombre et les montants des factures d'acomptes pour la prochaine période de facturation qui correspond à une période de 12 mois consécutifs.

## 8.2 Les clients facturés sur base de décomptes mensuels

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.

### 8.3 Paiement des factures

#### 8.3.1 Clients Résidentiels

Toute facture est payable, sans aucune déduction ou compensation, à la date d'échéance mentionnée sur la facture. Les délais de paiement des factures sont prévus dans les conditions particulières.

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 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 entend bénéficier de l'application de cette loi.

Tous frais quelconques, notamment les frais de rappel, résultant du nonpaiement 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 dépassant de ce montant minimum forfaitaire.

#### 8.3.2 Clients Professionnels

Toute facture est payable, sans aucune déduction ou compensation, à la date d'échéance mentionnée sur la facture. Les délais de paiement des factures sont prévus dans les conditions particulières.

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance et sans préjudice de l'article 4.3, l'article 10.2 du présent contrat 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, 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 dépassant de ce montant minimum forfaitaire.

#### 8.3.3 Modes de paiement

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

## 8.4 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 ...).

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

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

## 9 Responsabilité

La responsabilité du Fournisseur 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 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 de Réseau et/ou du Client, pas plus que pour les dommages survenus à la suite d'une fourniture irrégulière.

Le Fournisseur n'est tenu à aucune obligation vis-à-vis du Client en ce qui concerne les caractéristiques du gaz naturel 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, en tant qu'utilisateur du réseau, et le Gestionnaire de Réseau.

Dans tous les cas dans lesquels la responsabilité du Fournisseur pourrait être engagée, celle-ci est limitée aux

dommages matériels, actuels et certains subis par le Client, et en relation directe avec la cause qui les a provoqués. Le Fournisseur ne pourra en aucun cas être responsable des dommages indirects subis par le Client, 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 ne peut pas être engagée en cas de force majeure et en cas d'événements indépendants de sa volonté.

Sont considérés comme 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 échappent à la volonté du Fournisseur.

## 10 Suspension de la fourniture

### 10.1 Suspension de la fourniture des clients résidentiels

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 lettre recommandée, le Client en défaillance de paiement de son intention de le faire déconnecter dans les trente jours.

Sans préjudice de l'article 12 (5) d) de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel, après le prédit délai, le Client en défaillance de paiement est déconnecté.

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 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 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 12 (5) de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel.

### 10.2 Suspension de la fourniture des clients professionnels

Si le Client contrevient gravement à l'une des stipulations du Contrat, 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.

Le Fournisseur est également autorisé à interrompre la Fourniture sans devoir remplir aucune formalité judiciaire et sans sommation quelconque lorsque le Client 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. En agissant dans le cadre du présent article, le Fournisseur 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 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.

## 11 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 maximale de quatre mois, soit le versement effectif de ce même montant.

En cours de Contrat, cette garantie pourra être adaptée au montant de la consommation des quatre 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.

## 12 Clause de confidentialité

Sans préjudice de 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 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.

### 13 Dérogations

Toute dérogation au Contrat doit se faire par écrit et être signée par les Parties.

### 14 Clause de sauvegarde

Si l'une ou plusieurs dispositions des présentes conditions étaient déclarées 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.

### 15 Cession de contrat

Le Fournisseur a le droit de céder le 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.

### 16 Mandat

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

- résilier son contrat de fourniture de gaz naturel existant auprès de son fournisseur actuel (lors d'un changement de fournisseur);
- demander au Gestionnaire de Réseau visé 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 par Enovos Luxembourg S.A.

### 17 Modifications des conditions générales et des tarifs

Le Fournisseur peut modifier les conditions contractuelles (y compris par augmentation ou baisse du prix) ou les remplacer par de nouvelles, à condition d'en informer le Client au moins trente jours avant l'entrée en vigueur de la modification ou du remplacement.

A partir de la réception de l'information relative à une modification ou un remplacement des conditions

contractuelles et jusqu'à la prise d'effet de la modification ou du remplacement, le Client est libre de résilier le Contrat, sans frais et sans préavis, par courrier recommandé, la date postale faisant foi.

Dans le cadre d'une Fourniture Intégrée, le droit de résiliation ne s'applique pas aux augmentations des tarifs régulés du Gestionnaire de Réseau.

Si le Client n'a pas résilié son contrat avant la prise d'effet de la modification ou du remplacement des conditions contractuelles, le Client sera réputé avoir accepté ces modifications ou ce remplacement.

Pour les besoins de l'alinéa 1 ci-dessus, l'information du Client se fait soit par courrier, soit par une mention reprise sur la facture de gaz naturel, soit via une publication appropriée dans un quotidien national.

### 18 Règlement des litiges avec les clients résidentiels

Sans préjudice des articles 10.1 et 19 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 calendrier à partir de la connaissance de ce différend. La réclamation peut être portée à la connaissance du Fournisseur par écrit ou lors d'une entrevue. La réclamation est officiellement enregistrée chez le Fournisseur qui mentionne la date de chaque réclamation, 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 en la matière, 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 Luxembourgeois de Régulation faisant office de médiateur conformément à l'article 10 de la 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.

### 19 Loi applicable - Arbitrage - Juridiction

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.

Sans préjudice de l'article 18 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.

## **20 Référence des conditions générales**

Les présentes conditions générales portent la référence :

**GN\_ENOVOS-CG\_20180523\_2**