

Contrat de fourniture intégrée Conditions Générales

Contrat de fourniture intégrée Conditions Générales

1. Formation du Contrat

Le Contrat de fourniture intégrée (ci-après le « Contrat ») est constitué des présentes Conditions Générales, des Conditions Particulières et des tarifs en vigueur. On entend par fourniture intégrée, la fourniture de gaz naturel proprement dite et les autres prestations nécessaires à l'acheminement du gaz naturel jusqu'au point de fourniture du Client Final.

Le Contrat de fourniture intégrée a pour objet de régler les relations entre le Fournisseur SUDENERGIE SA (ci-après « le Fournisseur ») et le Client Final (ci-après le « Client »).

En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières, les Conditions Particulières prévalent.

Le Contrat est conclu sous la condition suspensive que toutes les conditions énoncées ci-après et spécialement les conditions énoncées aux articles 2, 3, 4 et 5 aient été remplies par le Client et cela pour une durée indéterminée sauf indication contraire dans les Conditions Particulières. Il entre en vigueur à la date de début de fourniture qui figure dans les Conditions Particulières. Par la signature du Contrat de fourniture le Client Final accepte les Conditions Générales d'Accès au Réseau du gestionnaire de réseau.

2. Tarifs

La facturation se fait conformément au tarif figurant dans les Conditions Particulières.

Le Client peut obtenir des informations actualisées sur l'ensemble des présentes Conditions Générales et des tarifs applicables sur le site internet du Fournisseur, à l'adresse : www.sudenergie.lu.

Toute modification des tarifs de la fourniture de gaz naturel est portée à la connaissance du Client par le biais d'une publication à la fois dans la presse nationale et sur le site internet du Fournisseur (www.sudenergie.lu) au moins trente jours à l'avance. Si le Client n'accepte pas les nouveaux tarifs, il peut résilier, sans préavis et sans

frais supplémentaires, le présent Contrat avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Passé le délai précité, les nouveaux tarifs sont réputés acceptés.

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

3. Facturation et paiement

- Avances

La facturation se fait par avances mensuelles et par un décompte annuel. Les avances représentent en principe 1/12 de la consommation annuelle estimée par le Fournisseur.

En cas de paiement par domiciliation bancaire, les factures sont remplacées par un tableau des avances. Celles-ci seront remises pour encaissement à la banque, aux échéances respectives.

- Décompte annuel

Un décompte définitif est établi annuellement par le Fournisseur sur base de la lecture effective de l'index du compteur ou via webservice, ou exceptionnellement à défaut, sur la consommation estimée par le Fournisseur. Au cas où le compteur est communiquant le relevé se fait à la fin de la journée gazière, c'est-à-dire à 6 heures le matin du lendemain.

En cas de changement de tarif entre deux lectures, la facturation est effectuée sur base d'une interpolation en fonction des degré-jours, si le compteur est communiquant le relevé sera fait automatiquement par webservice. Ce décompte permet également l'ajustement des avances futures.

- Interventions du gestionnaire de réseau

Le Fournisseur se réserve le droit de facturer les frais d'intervention du gestionnaire de réseau au Client.

- Contestation de facture

Toute contestation de facture devra être faite par écrit avant son échéance, sinon la facture sera considérée comme ayant été acceptée. Après l'échéance, seules seront considérées les erreurs éventuelles dues aux rap-

ports de comptage, aux facteurs constants servant de base à la facturation, ou encore l'erreur matérielle manifeste (erreur de calcul, erreur de relevé, erreur de transcription des chiffres, confusion des compteurs, etc.).

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.

Sauf en cas de paiement par domiciliation bancaire, le Client s'engage à payer les factures dans les 15 jours de leur date d'établissement.

En cas de non-paiement à l'échéance fixée, les sommes dues porteront intérêts de plein droit et sans mise en demeure préalable au taux d'intérêt légal en vigueur, sans que cette clause ne préjudicie à l'exigibilité immédiate de la dette.

Le Fournisseur se réserve en outre le droit de demander le remboursement forfaitaire des frais de recouvrement suivant tarif, le tout sans préjudice du paiement des intérêts prévus ci-dessus.

Les termes et délais accordés amiablement ou judiciairement n'entraînent aucune modification des conditions antérieures existantes et ne préjudicient pas à l'application des frais de recouvrement et des intérêts de retard. Tout manquement à une échéance, entraîne automatiquement l'exigibilité immédiate des sommes restant dues.

Conformément à l'article 12 (5) de la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel, les règles suivantes sont applicables pour les Clients en défaillance de paiement :

- a) 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 par le Fournisseur.
- b) En cas de non-paiement dans un délai de quinze jours à partir de la date d'envoi du rappel visé sous a), le Fournisseur informe par écrit le Client en défaillance de paiement de son intention de le faire déconnecter dans les trente jours. Une copie de l'information par laquelle le Fournisseur informe le Client défaillant de son intention de le faire déconnecter dans les trente jours est communiquée parallèlement par le Fournisseur à l'office social de la commune de résidence du Client défaillant. Après le prédit délai, le gestionnaire de réseau concerné déconnecte, sur mandat écrit du Fournisseur, le

Client en défaillance de paiement.

- c) En cas de paiement intégral de la dette par le Client, le Fournisseur demande sans délai au gestionnaire de réseau concerné de procéder à la reconnexion du Client qui doit être réalisée au plus tard dans les trois jours ouvrables.
- d) Par dérogation au point b) du présent paragraphe, en cas de prise en charge du Client en défaillance de paiement par l'office social de sa commune de résidence, aucune déconnexion ne peut avoir lieu. En contrepartie, le Fournisseur est en droit de faire placer, par le biais du gestionnaire de réseau concerné, un compteur à prépaiement jusqu'au règlement entier de la dette. A la demande du Client après remboursement intégral de sa dette, le Fournisseur charge le gestionnaire de réseau concerné de remplacer le compteur à prépaiement par un compteur normal. Ce remplacement s'effectue dans un délai raisonnable suivant la demande.
- e) Ni la déconnexion, ni le placement d'un compteur à prépaiement ne suspendent le recouvrement des factures antérieures. L'octroi d'un plan de paiement des arriérés ne modifie pas les conditions d'exigibilité des factures émises ultérieurement par le Fournisseur.
- f) Tous les frais engendrés par le placement et l'enlèvement d'un compteur à prépaiement, les frais de déconnexion et de reconnexion sont à charge du Client en défaillance de paiement.
- g) Les frais de déconnexion et les frais de reconnexion sont à charge du Client en défaillance de paiement.

4. Résiliation du Contrat

La résiliation du Contrat n'engendre pas de frais spécifiques.

Le Client qui veut résilier le Contrat doit le signaler par écrit au Fournisseur, par Fiche de résiliation de contrat disponible sur le site www.sudenergie.lu, ou signer une déclaration au siège du Fournisseur. De plus, le Client doit indiquer sa nouvelle adresse de facturation au Fournisseur ainsi que l'index de son compteur à la date de résiliation de son Contrat, dans le cas où le compteur de gaz n'est pas communiquant. Sinon le relevé du compteur est repris via webservice le lendemain à la fin de la journée gazière à 6 heures le matin. Si le Client est dans l'impossibilité de fournir cet index, il peut demander 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 lieu, le Client reste redevable de toute consommation du point de fourniture jusqu'au jour de relève de l'index ainsi que du paiement des frais fixes.

En cas d'omission de résiliation, il restera redevable de toutes les factures jusqu'à l'accomplissement d'une résiliation en bonne et due forme.

Le Fournisseur peut également résilier le Contrat :

- Lorsque la desserte de gaz naturel a été interrompue par le gestionnaire de réseau pour un motif légitime.
- Lorsqu'il est dans l'impossibilité d'exécuter le Contrat suite à l'absence de relations contractuelles (Contrat de raccordement ou d'accès réseau) entre le gestionnaire de réseau et le propriétaire du raccordement ou le Client ou si le point de fourniture n'est pas raccordé à un réseau de gaz naturel à la date de début de fourniture.

5. Installations

5.1. Il est strictement interdit de placer des équipements destinés à tromper le Fournisseur sur la consommation effective de gaz ou de manipuler ledit compteur dans le même but.

5.2. Le gaz ne pourra être rétrocédé à des tiers sans le consentement écrit du Fournisseur.

5.3. Pour remettre sous gaz une installation qui avait été mise hors service notamment par la fermeture du robinet d'arrêt, les vérifications suivantes sont à faire par une entreprise habilitée à effectuer des travaux d'entretien et de dépannage des conduites à gaz et/ou des appareils à gaz :

- a) contrôle visuel des tuyaux et appareils à gaz et vérification de la conformité de l'installation aux règles en vigueur,
- b) contrôle de l'étanchéité des conduites de gaz
- c) L'installation doit être conforme selon les lois en vigueur.

5.4. Si la fourniture nécessite un raccordement initial pour entrer en vigueur, le délai est indiqué dans le Contrat de raccordement signé entre le gestionnaire de réseau et le Client.

5.5. Le Client doit se conformer aux Conditions Générales d'Accès au Réseau publiées sur le site internet du gestionnaire de réseau.

6. Fournitures

Le Fournisseur s'engage à assurer à tout moment l'approvisionnement du Client, sauf en cas de travaux nécessaires au réseau, de coupure à cause d'un risque d'accident, de force majeure, du fait du prince et en général de circonstances indépendantes de la volonté du Fournisseur.

7. Responsabilité

La responsabilité du Fournisseur ne pourra être mise en cause par le Client pour tout dommage résultant de l'activité du gestionnaire de réseau.

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 de la responsabilité du gestionnaire de réseau. En particulier, en cas d'interruption de la fourniture, le Fournisseur ne peut être tenu de réparer ni le préjudice direct, ni le préjudice indirect subi par le Client ou par un tiers.

La responsabilité du Fournisseur ne peut 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 échappant à la volonté du Fournisseur. La partie invoquant la force majeure doit en avvertir l'autre partie par écrit dans les meilleurs délais en précisant la nature, ses conséquences et sa durée probable. La partie invoquant la force majeure n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre de dommages subis par l'autre partie du fait de l'inexécution ou de l'exécution fautive de tout ou partie de ses obligations contractuelles lorsque cette inexécution ou cette exécution fautive a pour cause exclusive la survenance d'un événement de force majeure et qu'elle en a informé l'autre partie dans les conditions énoncées ci-dessus.

8. Modifications des Conditions Générales

Toute intention de modification des présentes Conditions Générales est portée à la connaissance du Client en temps utile et au moins trente jours à l'avance par une publication. Lorsque le Client n'entend pas accepter les nouvelles Conditions Générales, il peut résilier, sans préavis et sans frais supplémentaires pour lui, le présent Contrat par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception avant l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales. Passé le délai précité, les nouvelles Conditions Générales sont réputées acceptées. Toute nouvelle version des Conditions Générales est publiée sur le site internet du Fournisseur, à l'adresse : www.sudenergie.lu et est à disposition au siège du Fournisseur.

9. Sanctions du non-respect

En cas de non-respect par le Client des obligations découlant des présentes Conditions Générales, le Fournisseur se réserve le droit de suspendre la fourniture de gaz selon les spécifications de la loi modifiée du 1^{er} août 2007.

10. Sinistres

Tout sinistre ayant causé un dommage au Client ou à un tiers ainsi qu'aux installations appartenant au gestionnaire de réseau devra immédiatement être porté à la connaissance du Fournisseur et confirmé par écrit par le Client dans les 48 heures.

Le Client transmettra au Fournisseur toute information et correspondance qu'il recevrait au sujet dudit sinistre.

11. Mandat

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

- demander au gestionnaire de réseau concerné les données et les informations à caractère personnel en relation avec le lieu de consommation concerné ;
- effectuer toutes les démarches nécessaires permettant la fourniture par le Fournisseur, en particulier, si nécessaire, résilier son Contrat de fourniture de gaz naturel existant auprès de son fournisseur actuel lors d'un changement de fournisseur.

12. Litiges

Les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable, dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la notification des griefs par la Partie la plus diligente, tout litige relatif à la formation, l'exécution ou l'interprétation du présent Contrat.

Le Fournisseur et les gestionnaires de réseau ont mis en place des procédures transparentes simples, rapides et peu onéreuses pour traiter les réclamations de leurs clients finaux. Ces procédures peuvent être consultées sur le site internet du Fournisseur à l'adresse suivante : www.sudenergie.lu.

Dans les cas prévus par la législation, l'Institut de Régulation Luxembourgeois peut être saisi par l'une des Parties en cas de différends.

À défaut de règlement des litiges dans les conditions visées aux alinéas précédents, ils seront soumis à l'appréciation des juridictions siégeant sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

13. Respect de la vie privée - Traitement des données à caractère personnel

Dans le cadre de la gestion de son activité, SUDenergie est amenée à traiter les données personnelles du Client. La notice en matière de respect de la vie privée, publiée sur le site Internet du Fournisseur (www.sudenergie.lu/gdpr), vise à satisfaire les obligations de transparence du Fournisseur en vertu du « Règlement général sur la protection des données » (GDPR) ainsi que des lois régissant la protection des données dans le cadre de la Directive (UE) sur la protection des données.

Pour ce faire, SUDenergie a mis en place des règles qui expliquent le type de données à caractère personnel que le Fournisseur collecte et la façon dont il les utilise, les divulgue à des tiers et les protège.

Les données à caractère personnel fournies par le Client sont traitées conformément au GDPR et ne sont utilisées que dans le cadre de la gestion globale de l'activité du Fournisseur. Le droit d'accès, de rectification et d'effacement des données est garanti.

14. Information sur les droits du Client

Le Client peut trouver sur le site Internet du Fournisseur à l'adresse www.sudenergie.lu l'ensemble des informations concernant ses droits, notamment les modalités de traitement des plaintes, ainsi que les présentes Conditions Générales.

Les présentes Conditions Générales sont d'application à partir du 15 juillet 2022.