

VERSION WEB

LEO S.A.
9, bd Roosevelt • L-2450 Luxembourg
B.P. 371 • L-2013 Luxembourg
www.leoenergy.lu

Identification TVA : LU 19597485
Matricule TVA : 20032206639
R.C. LUXEMBOURG : B 92845

Call Center :
Téléphone : 26 39 48 48
Fax : 26 20 24 24
e-mail : info@leoenergy.lu

 Case réservée LEO

Lieu de consommation (Point de fourniture)

Réf. Objet

N°, Rue

Étage / Lieu

CP, Lieu, Pays

Renonciation de contrat

Encadrés de couleur à remplir obligatoirement

Nouvelle adresse de facturation du client

Nom / Prénom

* Téléphone / Adresse e-mail

N°, Rue, étage

CP, Lieu, Pays

* Prière de nous indiquer un numéro de téléphone où vous êtes joignable pendant les heures de bureau.

Propriétaire du lieu de consommation

Successeur (nouveau client)

Date prévue du déménagement

Rendez-vous fixé pour le relevé de votre compteur

au

/ reste à fixer *

Note: la renonciation de contrat prendra effet à partir de la date de la lecture du (des) compteur(s) par le Gestionnaire de Réseau concerné.

* LEO vous contactera dans les meilleurs délais.

Type d'énergie

N° compteur

Relevé de consommation / index

Type d'énergie	N° compteur	Relevé de consommation / index
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Observations

Déclaration faite par

Date

Signature du client ou de son Représentant mandaté

**CONDITIONS GENERALES
DE FOURNITURE D'ENERGIE ELECTRIQUE**

valables à partir du 1^{er} juillet 2010

EXTRAIT CONCERNANT LA RENONCIATION DE CONTRAT

3. Durée du Contrat

1. Le Contrat prend cours le jour de la signature du contrat, ou à défaut, le premier jour de la livraison. Si le Client bénéficiait des services d'un autre Fournisseur avant de conclure le Contrat avec LEO, le Contrat ne prendra effet qu'à la condition que le Client ait payé toutes les factures émises par cet ancien Fournisseur pour la fourniture d'énergie électrique. Il ne pourra en être autrement que si le Client justifie qu'il a préalablement contesté être débiteur de ces factures et si ces contestations sont sérieuses et apparemment fondées. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Chacune des parties peut résilier le Contrat par l'envoi d'un courrier recommandé ou d'un fax et moyennant un préavis de trente (30) jours. Le préavis commence à courir le premier jour du mois qui suit la réception par l'autre partie de la lettre de résiliation.

2. Les conditions particulières doivent définir, le cas échéant, les modalités de résiliation et de reconduction. A défaut les conditions d'un contrat à durée indéterminée sont à l'échéance du contrat à durée déterminée.

3. Le Contrat sera également résilié si LEO est informé par un autre fournisseur que le Client a choisi un autre fournisseur.

Cette résiliation sortira ses effets soit à l'échéance contractuelle, si le contrat est à durée déterminée, par l'envoi d'un courrier recommandé ou d'un fax soit moyennant un préavis de 30 jours. Le préavis commence à courir le premier jour du mois qui suit la réception par l'autre partie de la lettre de résiliation.

4. Le départ pur et simple, la fin de bail ou le déménagement ne constituent pas des causes de résiliation du Contrat.

En l'absence d'une résiliation faite en due forme le Client reste redevable de toute consommation, charge, taxe ou autres redevances jusqu'à la résiliation formelle du Contrat et jusqu'à lecture finale du comptage du POD par le Gestionnaire de Réseau concerné.

5. Les parties peuvent également résilier le Contrat de commun accord, et moyennant des modalités qu'elles conviennent, en signant une renonciation de contrat. Le Contrat peut également être valablement résilié par la reprise du Contrat par un nouveau client pour le même « POD ». Le Client (l'ancien client) et le nouveau client doivent signer un document intitulé « Contrat / Renonciation de contrat ». Sous réserve d'acceptation, LEO adresse dans la suite un nouveau contrat au nouveau client.

6. Tout déménagement doit être signalé par écrit par le Client. Il donne uniquement lieu à une rectification du Point de fourniture, sauf résiliation du Contrat en due forme. Le contrat est reporté de l'ancien POD vers le nouveau POD sauf en cas d'opposition du Gestionnaire de Réseau concerné du nouveau POD ou de LEO. Si cette formalité a été omise, le Client reste redevable de toute consommation et de toutes autres redevances jusqu'au jour de la notification écrite de l'Index de fin de consommation et du paiement des frais fixes.

7. Le décès du Client ne constitue pas une cause de résiliation du Contrat. Le Contrat se poursuit dans cette hypothèse avec les successeurs du Client qui deviennent, de plein droit, le Client et sont redevables de toutes les obligations découlant du Contrat et cela même si LEO est informé du décès.

Les successeurs du Client peuvent néanmoins mettre un terme au Contrat en respectant les formes prévues au point 3.1. des présentes conditions générales. Si cette formalité a été omise, les successeurs du Client restent redevables de toute consommation et de toutes autres redevances jusqu'au jour de la notification écrite de l'Index de fin de consommation et du paiement des frais fixes.

8. La résiliation du contrat n'est considérée comme définitive qu'à la date de la lecture de l'Index et/ou de la courbe de charge.

La lecture finale de l'Index et/ou de la courbe de charge est effectuée par un agent agréé du Gestionnaire de Réseau concerné. LEO s'engage à convenir avec le Gestionnaire de Réseau concerné et le client la date de la lecture, sans que la responsabilité de LEO ne puisse être engagée si la lecture ne peut pas se faire. La lecture finale peut également être réalisée entre le Client (l'ancien client) et son successeur (le nouveau client) avec signature apposée par les deux parties sur un document intitulé « Contrat / Renonciation de contrat », sous réserve d'acceptation par LEO.

Ce document fourni par LEO doit reprendre le nom et la nouvelle l'adresse du Client (l'ancien client), le nom et l'adresse de son successeur (le nouveau client) et les coordonnées du POD.

Cette lecture peut être refusée si LEO a un doute sur l'exactitude des données transmises. Suite à la lecture, un décompte final est dressé. La relation contractuelle prend effectivement et définitivement fin qu'après le paiement de toutes les factures par le Client.

6. Facturation – Modalités de Paiement – Garantie

6.1. Principes de facturation

1. La consommation du Client, disposant d'un comptage sans enregistrement de puissance, est facturée moyennant douze acomptes mensuels équivalents. La lecture du comptage respectivement l'estimation de consommation sont fournies et validées par le Gestionnaire de Réseau concerné. Les montants des acomptes sont établis en divisant le montant du dernier décompte par le nombre de jours couverts par ce dernier décompte multiplié par 365 (jours) et divisé par 12 (mois). Le cas échéant, les acomptes peuvent résulter du décompte établi au nom du client prédécesseur pour le même comptage, ou être fixés par LEO. Sur demande écrite et dûment motivée du client, LEO peut ajuster le montant des acomptes futurs. Lorsque le Gestionnaire de Réseau concerné procède à une lecture périodique ou pour renonciation/signature de contrat, LEO établit un décompte. Le cas échéant et en cas de nonaccès au comptage aux fins de lecture, le Gestionnaire de Réseau concerné peut établir une estimation de comptage ou valider une déclaration de comptage du client. Le décompte est établi en appliquant à cette consommation effective, lue ou estimée depuis le décompte précédent, répartie linéairement et par période tarifaire, les prix en vigueur respectifs. Le décompte et le nouvel acompte sont portés sur la même facture, sauf en cas de décompte final suite à résiliation de contrat.

2. La consommation du Client disposant d'un comptage avec enregistrement de puissance est facturée par décompte mensuel, établi en appliquant à la consommation communiquée par le Gestionnaire de Réseau concerné, répartie linéairement et par période tarifaire, les prix en vigueur respectifs. Pour les composants du tarif se rapportant à un prix annuel une régularisation peut s'avérer nécessaire moyennant une facture supplémentaire.

3. La consommation est facturée au Client du Point de fourniture. Lorsque le Contrat est résilié, le Client est redevable de la consommation et de tous frais tant que le Gestionnaire de Réseau concerné n'a pas procédé à une lecture du comptage. A partir de ce moment, la consommation de l'électricité est à charge du nouveau Client du Point de fourniture. Si aucune personne n'est renseignée comme nouveau Client du Point de fourniture, la consommation est facturée au propriétaire des lieux de consommation ou, le cas échéant, au gestionnaire de l'immeuble.

4. L'accès au comptage, notamment pour la lecture du comptage, est assuré et réglementé dans le Contrat entre le Client et le Gestionnaire de Réseau concerné, et/ou, le cas échéant, dans le contrat-cadre entre LEO et le Gestionnaire de Réseau concerné régissant la fourniture intégrée ainsi que les conditions générales d'utilisation et de raccordement au réseau du Gestionnaire de Réseau concerné. Au cas où le Gestionnaire de Réseau concerné informe LEO que le comptage n'est pas accessible, le Gestionnaire de Réseau concerné procède à une estimation. En absence de toutes lectures, estimations émanant du Gestionnaire de Réseau concerné, LEO est en droit à procéder à une estimation de consommation basée sur les consommations antérieures pour fixer les décomptes et acomptes mensuels.

5. En cas de déclaration inexacte du Client concernant un élément formant la base des tarifs, d'absence de déclaration à l'occasion d'une modification de ces éléments, ou du refus du Client de se soumettre à tout moment au contrôle des déclarations, LEO est en droit de facturer toute l'énergie consommée durant la période au tarif qui est effectivement applicable au Client, sans préjudice des éventuelles poursuites judiciaires.

6. Si, par suite d'arrêt du comptage, de vol d'électricité ou d'inexactitude manifeste dans les données du comptage, ou plus généralement si les données du comptage ne donnent pas d'indications dignes de foi, LEO a le droit, après avoir entendu le client, de facturer la consommation non encore mesurée en prenant pour base les divers éléments d'appréciation dont elle peut disposer, telles les consommations réelles ou estimées des années précédentes.

Dans ce dernier cas, un nouveau comptage de remplacement est sollicité auprès du Gestionnaire de Réseau concerné. LEO est en droit de calculer la consommation du Client pendant la période antérieure en se basant sur la consommation calculée par le nouveau comptage pendant une période de référence.

7. Tous services et fournitures payants autre que ceux de l'électricité sont facturés suivant barème tarifaire publié aux commandes individuelles.

6.2. Paiement des factures

Les factures sont payables au comptant, dès réception sans aucune déduction ou compensation, et au plus tard le quinzième jour à partir de leur date. Le Client peut effectuer les paiements par domiciliation, par virement ou par versement. Ces modes de paiements sont gratuits, sous réserve des frais qui pourraient être facturés par les autres prestataires choisis par le Client. Les ordres de domiciliation pré-imprimés sont annexés au Contrat. Le Client voulant souscrire un ordre de domiciliation peut également se rendre au siège de LEO pour y établir son ordre.

Les ordres de domiciliation sont exécutés en principe vers la fin de chaque mois. Pour des ordres de domiciliation qui ne sont pas exécutés lors du premier appel du paiement, un deuxième appel est exécuté environ 10 jours après le premier appel, date à laquelle le Client doit impérativement avoir approvisionné son compte.

Le Client qui paie par virement ou versement doit clairement marquer sur son ordre de paiement, soit le numéro de la facture, soit le numéro compte du Client.

Sur demande du client, LEO peut accorder un plan de remboursement pour régularisation de factures échues et non encore payées suivant des modalités à convenir entre parties.

6.3. Contestation de factures

1. Le Client doit informer sans délai LEO des anomalies, irrégularités ou inexactitudes concernant sa facture.

2. Toute contestation doit être envoyée à LEO, par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut, la contestation ne sera pas recevable et LEO est en droit de n'y réserver aucune suite.

3. Toute contestation de facture éditée en vertu d'un contrat régi par les présentes conditions générales et/ou particulières doit être faite avant son échéance. Passé ce délai, la facture en cause est considérée comme acceptée.

4. Le Client privé doit contester sa facture avant le paiement de la facture concernée.

5. Par le paiement de la facture, le Client reconnaît son caractère véritable et définitif et renonce expressément à élever la moindre contestation quant à son montant et à son exigibilité.

6. Après ces échéances, seules les erreurs éventuelles dues aux rapports des appareils de mesure, aux facteurs constants servant de base à la facturation, ou l'erreur matérielle manifeste (erreur de calcul, erreur dans la transcription des chiffres...) seront prises en considération.

7. Le Client doit motiver sa contestation dans son courrier, de manière complète, claire et précise. Il doit également adjoindre à sa demande toutes les pièces justificatives, afin de permettre à LEO d'analyser complètement la demande.

8. Si la contestation est recevable (en application des points 6.3.3. et 6.3.4. ci-dessus), LEO dispose d'un délai de quarante jours pour analyser la demande et répondre à la demande du Client. Si LEO n'est pas en mesure de donner suite à la demande dans les quarante jours, elle en informe par courrier le Client. LEO donnera suite à la demande du Client dans un délai ne dépassant pas les soixante jours à compter de la date de réception du courrier de contestation.

Le cas échéant, LEO peut proposer au client de recourir à une expertise légale en matière d'électricité ou encore de soumettre au client une proposition d'arrangement à l'amiable pour régler un éventuel conflit. De telles propositions ne sauraient lier LEO par la suite en cas de désaccord persistant.

Si LEO considère que la demande du Client n'est pas fondée, elle le lui fera savoir dans un courrier motivé, exposant les motifs du rejet de sa demande.

9. Si après analyse et communication, la contestation du client est considérée comme fondée par LEO, LEO établira une facture respectivement une note de crédit rectificative dans les trente jours. Ce redressement viendra en redressement de la ou des facture(s) contestées qui resteront donc payables. LEO procédera, le cas échéant, à une compensation de toutes factures antérieures restées impayées lors du remboursement sur base de notes de crédit.

10. En cas de persistance d'une contestation entre LEO et le Client, le Régulateur pourra intervenir en tant que médiateur entre parties, sur demande de LEO ou du client. LEO s'engage à collaborer à toute procédure de médiation et de s'abstenir de saisir la justice pendant sa durée, et ce pendant un délai maximum de trois (3) mois à compter de la date de notification de la saisie du Régulateur.