

## CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE GAZ

valables à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2010

### 1. Généralités

1. Les présentes conditions générales régissent la relation entre la société LEO S.A. et le Client et déterminent les droits et obligations respectifs des parties dans le cadre de la fourniture de gaz naturel au Client.

Des conditions particulières peuvent en outre régir certains aspects de la relation. Toute dérogation aux présentes conditions générales ne peut résulter que de l'accord exprès et écrit de LEO.

La signature du Contrat par le Client vaut acceptation des conditions générales et/ou particulières.

Le paiement d'une facture par le Client vaut acceptation par le Client du Contrat et des conditions générales et/ou particulières.

2. Au sens des présentes conditions générales, on entend par :

- a) **Client:**  
Le Client qui achète du gaz naturel, pour sa consommation propre.
- b) **Client privé:**  
Le Client qui achète du gaz naturel pour sa consommation domestique.
- c) **Client professionnel:**  
Le Client qui achète du gaz naturel dans le cadre de son activité professionnelle.
- d) **Client grossiste:**  
Le Client qui achète du gaz pour la revente n'est pas un Client au sens des présentes conditions générales.
- e) **Comptage**  
L'ensemble des instruments et équipements techniques permettant l'enregistrement des données de consommation au POD du client, tel que installé par le Gestionnaire de Réseau concerné ; le cas échéant, le comptage peut être remplacé par le terme « compteur ».
- f) **Consommation:**  
La puissance de raccordement au gaz et/ou le volume de gaz mesurés par un comptage sous forme d'index et/ou de courbe de charge ou d'estimation par le Gestionnaire de Réseau concerné
- g) **Fournisseur:**  
Le Fournisseur est LEO S.A., dont le siège est situé à L-2450 Luxembourg, 9, boulevard Roosevelt, autorisation de fourniture de gaz accordée par Arrêté ministériel du 18 décembre 2008.
- h) **Fourniture intégrée:**  
Fourniture de gaz naturel qui comprend la fourniture de gaz et les autres prestations nécessaires à l'acheminement du gaz jusqu'au Point de fourniture du Client.
- i) **Gestionnaire de Réseau concerné:**  
Toute personne morale ou physique qui est responsable de l'exploitation, de l'entretien et/ou du développement du réseau de transport ou de distribution dans une zone donnée et de ses interconnexions avec d'autres réseaux, ainsi que de garantir la capacité du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution de gaz naturel.
- j) **Index:**  
L'index est le relevé du comptage au jour de la lecture.
- k) **La courbe de charge**  
La courbe de charge est le relevé du comptage avec enregistrement de puissance sur une période donnée.
- l) **Point de fourniture:**  
Point of delivery (POD) Point d'interface où l'énergie transite entre le réseau et l'installation privée du client tel que défini et attribué par le Gestionnaire de Réseau concerné ; pour les besoins de la gestion courante, le N° de POD peut être représenté par le N° objet (OID) reprenant la nomenclature du POD à l'exclusion de la nomenclature du Gestionnaire de Réseau concerné.
- m) **Le Régulateur:**  
L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR), dans les limites de ses attributions dans le secteur du gaz. Site internet <http://www.ilr.public.lu>

Le Client peut obtenir toutes les informations actualisées aux conditions générales et les tarifs applicables en consultant le site internet de LEO [www.leoenergy.lu](http://www.leoenergy.lu) ou en contactant le Call Center au numéro 26 39 48 48 ou leur conseiller attribué.

### 2. Objet du contrat

1. Le Contrat a pour objet la fourniture de gaz naturel, par LEO au Client. Le Client s'engage à utiliser le gaz fourni pour sa consommation propre et à ne pas céder à des tiers, à titre onéreux ou gratuit, tout ou partie du gaz qui lui est fourni, sans l'accord écrit et préalable de LEO. En cas de non-observation de cette obligation, le Client sera seul responsable à l'égard de LEO de tous dommages qui pourraient en résulter.

2. Le Contrat conclu avec un Client privé est un contrat de Fourniture intégrée. Le Client privé bénéficie d'un service comprenant le droit d'être approvisionné

en gaz d'une qualité bien définie à des conditions et tarifs raisonnables, aisément et clairement comparables, transparents et publiés.

A ce titre la loi prévoit l'information du client privé des dispositions suivantes : L'approvisionnement du Client privé se fait exclusivement moyennant Fourniture intégrée et les conditions et tarifs doivent être identiques pour un même Fournisseur et dans un même réseau de distribution pour tous les Clients privés se trouvant dans les mêmes conditions de puissance et de raccordement.

Sans préjudice de la réglementation sur la protection des consommateurs, les Fournisseurs doivent proposer à la demande du Client privé un contrat de fourniture intégrée précisant: l'identité et l'adresse du Fournisseur, le ou les points de fourniture, le service fourni, les niveaux de qualité du service offert, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial, le cas échéant, les types de services d'entretien offerts, les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des redevances d'entretien peuvent être obtenues, la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat, l'existence d'un droit de dénoncer le contrat, les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables au cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne seraient pas atteints, et les modalités de lancement des procédures pour le règlement de litiges extrajudiciaires. Les conditions contractuelles doivent être transparentes, équitables, rédigées dans un langage clair et compréhensible et communiquées au Client privé avant la conclusion ou la confirmation du Contrat et cela même si le Contrat est conclu par un intermédiaire.

Les Fournisseurs doivent avertir les Clients privés en temps utile de toute intention de modifier les conditions contractuelles et de toute augmentation des tarifs ou prix, et les informer qu'ils disposent d'un délai d'au moins trente jours pour dénoncer, sans frais pour eux, le Contrat avant l'entrée en vigueur de la modification ou augmentation annoncée.

Les Fournisseurs doivent transmettre aux Clients privés des informations transparentes relatives aux tarifs et prix pratiqués.

Les Fournisseurs doivent proposer aux Clients privés un large choix de modes de paiement avec indication de leurs coûts respectifs.

Les Fournisseurs doivent garantir que le Client privé n'a rien à payer lorsqu'il change de Fournisseur.

3. Le Contrat conclu avec un Client professionnel est soit un contrat de fourniture intégré, soit un contrat se limitant à la seule fourniture d'énergie. Dans ce dernier cas, le client doit conclure une convention avec le Gestionnaire de Réseau concerné de son POD.

4. Lorsque le Client souscrit pour la première fois un Contrat, le délai de raccordement initial est fixé par le Gestionnaire de Réseau concerné du POD.

5. LEO s'engage à offrir au client un niveau de service de haute qualité, une disponibilité prévenante et un traitement diligent de ses doléances.

6. LEO fournit également au Client les services d'entretien suivants : LEO met à disposition du Client des informations relatives à la composition du gaz fourni et les possibilités d'économiser l'énergie sur son site Internet, en ses guichets et par voie de presse appropriée. Le contrat de fourniture de gaz et les conditions générales ne couvrent pas d'éventuels services d'entretien technique sur les installations de gaz du Client.

7. Le Client autorise LEO, en son nom et pour son compte,

- à résilier son contrat de fourniture de gaz existant auprès de son Fournisseur actuel,
- à demander au Gestionnaire de Réseau concerné les données et les informations à caractère personnel et en relation avec le POD concerné et à effectuer toutes les démarches nécessaires permettant le raccordement au réseau, l'utilisation au réseau et la fourniture de gaz par LEO.

### 3. Durée du Contrat

1. Le Contrat prend cours le jour de la signature du contrat, ou à défaut, le premier jour de 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 de gaz. 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 d'un 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 les 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.

#### 4. Tarifs

1. Les tarifs et prix pour la fourniture de gaz sont accessibles sur le site internet de LEO [www.leoenergy.lu](http://www.leoenergy.lu) ou en contactant le Call Center au N° de tél : 26 39 48 48 ou auprès des conseillers commerciaux attribués.

Les modalités des tarifs applicables au jour de la signature du Contrat sont annexées au Contrat.

Pour le Client résidentiel, ces tarifs comprennent toujours la fourniture de gaz et le coût d'utilisation du réseau au tarif en vigueur chez le Gestionnaire de Réseau concerné.

Pour le Client professionnel, ces tarifs comprennent soit la seule fourniture de gaz, soit la fourniture de gaz et le coût d'utilisation du réseau au tarif en vigueur chez le Gestionnaire de Réseau concerné.

Le Client n'a droit qu'à un seul tarif par comptage, toute l'énergie fournie pour son raccordement étant enregistrée par un comptage unique au Point de fourniture.

##### 2. Le tarif général (TG)

Ce tarif est appliqué pour des besoins résidentiels ou professionnels sauf si le client se décide pour un autre tarif et que cet autre tarif est accordé par LEO.

Le tarif se compose d'une prime fixe mensuelle et d'un prix d'énergie au m<sup>3</sup> de gaz consommé.

##### 3. Le tarif chauffage 1 (TC1)

Ce tarif est appliqué pour l'alimentation d'installations de chauffage dont la puissance totale utile n'excède pas 150 kW, y compris, le cas échéant, d'autres consommations accessoires.

Le tarif se compose d'une prime fixe mensuelle par tranche commencée de 5 kW de puissance installée, et d'un prix d'énergie au m<sup>3</sup> de gaz consommé.

Le prix du tarif peut distinguer entre des installations de chauffage ordinaires et des installations de chaudières à condensation.

##### 4. Le tarif chauffage 2 (TC2)

Ce tarif est appliqué pour l'alimentation d'installations de chauffage dont la puissance totale utile excède 150 kW, y compris, le cas échéant, d'autres consommations accessoires.

Le tarif se compose d'une prime fixe mensuelle par tranche commencée de 5 kW de puissance installée, et d'un prix d'énergie au m<sup>3</sup> de gaz consommé.

Le prix du tarif peut distinguer entre des installations de chauffage ordinaires et des installations de chaudières à condensation.

##### 5. Le Tarif industriel 1 (TI1)

Ce tarif est appliqué à la consommation de gaz à des fins industrielles, artisanales ou commerciales, dont la puissance totale utile n'excède pas 150 kW.

Le tarif se compose d'une prime fixe mensuelle par tranche commencée de 5 kW de puissance installée, et d'un prix d'énergie au m<sup>3</sup> de gaz consommé.

##### 6. Le Tarif industriel 2 (TI2)

Ce tarif est appliqué à la consommation de gaz à des fins industrielles, artisanales ou commerciales, dont la puissance totale utile excède 150 kW.

Le tarif se compose d'une prime fixe mensuelle par tranche commencée de 5 kW de puissance installée, et d'un prix d'énergie au m<sup>3</sup> de gaz consommé.

##### 7. Le Tarif cogénération (TCG)

Ce tarif est appliqué à des installations de cogénération produisant de l'électricité et de la chaleur utilisée à des fins de chauffage.

Ce tarif est accordé, en principe, que sur base d'un contrat à conditions particulières prévoyant des durées déterminées et des délais dérogatoires de reconduction et de dénonciation.

Le tarif se compose d'une prime fixe mensuelle par tranche commencée de 5 kW de puissance installée, et d'un prix d'énergie au m<sup>3</sup> de gaz consommé.

##### 8. Le Tarif hors pointe (THP)

Ce tarif est appliqué à la consommation de gaz fourni en dehors des heures et jours de pointe, tel que fixés et communiqués par LEO, destiné à des installations équipées de brûleurs mixtes. Le prix du tarif, fixé en principe par mois et par comptage, est communiqué par LEO au Client. Pendant les heures de pointe, à la demande du Client et sous réserve d'un approvisionnement garanti en amont confirmé par LEO au Client, le tarif THP correspond à un prix d'achat majoré du m<sup>3</sup> de gaz pendant les heures de pointe, tel que fixé et communiqué par LEO.

##### 9. Le Tarif «SPOT»

Ce tarif est appliqué à la consommation de gaz fourni en dehors des heures et jours de pointe en substitution de fuel extra-lourd. Le prix du tarif, fixé en principe par mois et par comptage, est communiqué par LEO au Client. Pendant les heures de pointe, à la demande du Client et sous réserve d'un approvisionnement garanti en amont confirmé par LEO au Client, le tarif SPOT correspond à un prix d'achat majoré du m<sup>3</sup> de gaz pendant les heures de pointe, tel que fixé et communiqué par LEO.

10. Les primes fixes mensuelles sont facturées au jour près sur base de la formule : prix mensuel x 12 (mois) / 365 (jours).

##### 11. Impôts, taxes, contributions et indemnités diverses

Les tarifs repris sont majorés:

- de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA)
- de la taxe sur la consommation de gaz naturel
- les frais de comptages tels que spécifiés par le Gestionnaire de Réseau concerné
- le cas échéant, les coûts relatifs aux travaux effectués par le Gestionnaire de Réseau concerné en raison des coupures et des rétablissements de la fourniture de gaz.

##### 12. Frais administratifs et autres

LEO a le droit de facturer au Client des frais administratifs forfaitaires pour des prestations administratives demandées par le Client tels que confirmations de solde, copie de factures, relevé de consommation ou de paiements etc... Le Client sera informé du montant de ces frais lors de sa demande. Ces frais sont majorés de toutes taxes ou redevances légales.

#### 5. Garantie

Le Client doit fournir, en garantie de paiement de toutes ses obligations, une garantie bancaire pour garantir les sommes qu'il redoit à LEO. Cette garantie a une valeur maximale de quatre (4) factures mensuelles établies sur base de la consommation réelle ou estimée de l'année précédente.

Le Client a le choix de remettre soit une garantie bancaire, soit de verser cette somme en espèce sur le compte de LEO avec la mention « garantie - numéro client - No POD ».

LEO peut néanmoins décider de ne pas exiger la constitution de cette garantie lors de la signature du Contrat. LEO se réserve cependant dans cette hypothèse le droit d'exiger du Client, à tout moment, la constitution de cette garantie, notamment si elle a des raisons de croire que le Client pourrait ne pas honorer ponctuellement ses factures (par exemple en cas de non-paiement d'une facture à l'échéance ...).

La garantie est restituée au Client au plus tard à la fin du Contrat après établissement et apurement des comptes.

## 6. Facturation – Modalités de Paiement – Garantie

### 6.1. Principes de facturation

1. La consommation du Client 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 non-accès 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.

2. Le décompte du Tarif général (TG), du Tarif cogénération (TCG), du Tarif hors pointe (THP), du Tarif « SPOT », est établi en appliquant à la 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, le cas échéant, sur la même facture, sauf en cas de décompte final suite à résiliation de contrat.

3. Le décompte du Tarif chauffage 1 (TC1), du Tarif chauffage 2 (TC2), du Tarif industriel 1 (TI1), du Tarif industriel (TI2), est établi en appliquant à la consommation effective, lue ou estimée depuis le décompte précédent, répartie selon les coefficients mensuels indiqués ci-après et par période tarifaire, les prix en vigueur respectifs.

janvier :	16,5 %	février :	15,0 %	mars :	12,5 %
avril :	8,0 %	mai :	5,0 %	juin :	1,8 %
juillet :	1,4 %	août :	1,3 %	septembre :	4,0 %
octobre :	7,5 %	novembre :	12,0 %	décembre :	15,0 %

4. Au cas où le Gestionnaire de Réseau concerné a installé un comptage permettant la lecture mensuelle de la consommation, ou au cas où le Gestionnaire de Réseau concerné procède pour d'autres raisons à une lecture mensuelle du comptage, LEO établit un décompte mensuel en appliquant à la consommation communiquée par le Gestionnaire de Réseau concerné, répartie 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.

5. 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 du Réseau concerné n'a pas procédé à une lecture du comptage. A partir de ce moment, la consommation de gaz est à charge du nouveau Client du Point de fourniture. Si aucune personne n'est renseignée comme un 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.

6. 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.

7. 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 quant à d'éventuelles poursuites judiciaires.

8. Si, par suite d'arrêt du comptage, de vol de gaz 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 LEO 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.

9. Tous services et fournitures payants autre que ceux de gaz 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 description 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 de gaz naturel 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.

### 6.4. Factures impayées

1. Si le Client ne paie pas sa facture à l'échéance, LEO suivra la procédure suivante:

- **Premier rappel:**

le premier rappel est envoyé environ 30 jours après la date de la facture. La facture pourra alors être majorée d'un montant égal à maximum 10 % du montant de la facture restée impayée, avec un minimum de 2,00 € à titre de frais de rappel.

- **Deuxième rappel:**

le deuxième rappel est envoyé environ quinze (15) jours après le premier rappel. Le montant de la facture pourra être majoré d'un montant égal à maximum 20 % du montant de la facture restée impayée, avec un minimum de 8,00 € à titre de frais de rappels. En cas de non-paiement de la facture majorée dans les quinze jours du deuxième rappel, le Client est informé qu'il s'expose à une coupure du gaz.

Pour les clients tombant sous le régime du service universel tel que défini par la loi, LEO informe l'office social de la commune de résidence du client défaillant. En cas de prise en charge du client en défaillance de paiement par le service social de sa commune de résidence dans le délai de quinze (15) jours, aucune coupure ne peut avoir lieu.

- **Troisième rappel:**

le troisième rappel est envoyé environ huit (8) jours après le deuxième rappel. Le montant de la facture pourra être majoré d'un montant égal à maximum 25 % du montant de la facture impayée avec un minimum de 14,00 € à titre de frais de rappels. En même temps le troisième rappel déclenche la procédure de coupure du gaz si le paiement n'est pas effectué endéans les trois jours ouvrables qui suivent l'envoi de ce rappel. LEO informe le Gestionnaire de Réseau concerné de procéder à la coupure du gaz. Ce n'est qu'après paiement intégral de la facture majorée que LEO demandera au Gestionnaire de Réseau concerné de rétablir le comptage et ceci endéans les trois jours ouvrables suivant l'encaissement des montants réduits.

Pour les Clients tombant sous le régime du service universel tel que défini par la loi, le troisième rappel est envoyé après environ quinze (15) jours après le deuxième rappel.

Tous les frais engendrés par la coupure et le rétablissement du gaz sont à charge du Client.

2. Toute facture impayée à son échéance porte, de plein droit, sans mise en demeure préalable et en plus de la pénalité visée au point 6.4.1, intérêts de retard à partir du jour de l'échéance.

Pour le Client privé, le taux d'intérêt est le taux visé par l'article 14 de la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard ou par le taux prévu par tout texte légal ou réglementaire modifiant ou remplaçant la loi du 18 août 2004.

Pour le Client professionnel, le taux d'intérêt est le taux visé par l'article 5 de la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard ou par le taux prévu par tout texte légal ou réglementaire modifiant ou remplaçant la loi du 18 août 2004.

## 7. Fournisseur par défaut et de dernier recours

1. Tout Client qui n'a pas encore de Fournisseur attribué en vertu d'un contrat de fourniture est fourni par un Fournisseur par défaut. Base légale : Article 8 de la loi du 1-08-2007 portant sur l'organisation du marché du gaz naturel.

Les noms et références des Fournisseurs par défaut sont repris sur le site du Régulateur [www.ilr.public.lu/stroumagas/index.html](http://www.ilr.public.lu/stroumagas/index.html) ou peuvent être demandés par téléphone au N° de tél 45 88 45 20 ou par E-mail sous [energie@ilr.lu](mailto:energie@ilr.lu).

Le Client dispose d'un délai défini par le Régulateur, qui peut différencier entre la basse tension et les autres niveaux de tension, pour choisir un nouveau Fournisseur. Passé ce délai, sa fourniture par défaut prend fin. Sans préjudice de changements ultérieurs, le Règlement E07/19/ILR du 21 novembre 2007 fixe les délais pour choisir un nouveau fournisseur à six (6) mois pour les clients raccordés au niveau basse tension et à deux (2) mois pour les clients raccordés à un autre niveau de tension, à compter du premier jour du mois suivant celui où la fourniture par défaut a commencé. Si dans le délai lui imparti, le Client a choisi un nouveau fournisseur, il est fourni par ce dernier 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. Le délai entre la désignation par le Client du nouveau Fournisseur et la mise en œuvre de ce changement par le Gestionnaire de Réseau concerné ne peut être supérieur à un (1) mois à compter du premier jour du mois suivant la demande du Client.

Pour les Clients pour lesquels LEO est désigné comme Fournisseur par défaut s'appliquent plus particulièrement les conditions générales pour la fourniture d'énergie électrique par défaut, ainsi que les tarifs et prix de vente y relatifs. Ces conditions générales particulières et les tarifs sont publiés sur le site internet [www.leoenergy.lu](http://www.leoenergy.lu) et peuvent être obtenus en contactant le Call center au N° de tél 26 39 48 48.

2. Au cas où un Fournisseur est incapable de fournir ses clients ou si une fourniture par défaut a pris fin, les clients seront alimentés sans interruption par le Fournisseur du dernier recours. Base légale : Article 7 de la loi du 1<sup>er</sup> août 2007 portant sur l'organisation du marché du gaz naturel. Le Fournisseur du dernier recours est nommé par le Régulateur pour une période de 3 ans. LEO n'est pas désigné Fournisseur du dernier recours.

## 8. Responsabilités

1. LEO n'est pas responsable des fautes ou négligences commises par elle dans l'exécution du Contrat, ou des fautes commises par ses préposés et employés ou par les prestataires qu'elle se substitue pour certaines prestations, sauf en cas de faute lourde ou de dol de sa part.

2. Les parties conviennent que LEO peut limiter la réparation du préjudice causé au Client à un montant forfaitaire maximum par sinistre égal à une fois la facture annuelle moyenne ou estimée du Client, et en cas de non-consommation à 300,00 € par sinistre.

Le montant annuel total des dédommagements que LEO peut devoir payer au Client est limité à deux fois la facture annuelle moyenne ou estimée du Client, et en cas de non-consommation à 600,00 €.

LEO n'est jamais responsable des dommages indirects, en ce compris, sans limitation, les pertes de production, le manque à gagner et les pertes de revenus.

3. La responsabilité de LEO ne peut être engagée en cas de force majeure. Les parties conviennent que constituent des cas de force majeure les mobilisations, les lock-out, l'ordre de l'autorité publique, l'état de guerre, les troubles civils, les grèves, les sabotages, les attentats, et tous dérangements survenus dans les installations de distribution et de transport du Gestionnaire de Réseau concerné ou d'un tiers, les dommages causés par des faits accidentels ou non maîtrisables tels les catastrophes naturelles, les phénomènes atmosphériques d'une certaine ampleur (notamment givre, neige collante, tempête, grêle, etc...).

4. La responsabilité de LEO ne peut être mise en cause pour d'éventuelles défaillances, fautes ou négligences du Gestionnaire de Réseau concerné dans le cadre de l'exploitation, de l'entretien et du développement de son réseau. Ces aspects devront donc être réglés entre le Client, en tant qu'utilisateur du réseau, et le Gestionnaire de Réseau concerné.

Par conséquent, la responsabilité de LEO ne peut pas être mise en cause par le Client pour des dommages résultant d'une interruption ou d'une limitation de la fourniture, notamment en cas d'interruption de comptage, de travaux de modification, d'agrandissement, de nettoyage de réparation ou de vérification des installations du Gestionnaire de Réseau concerné et/ou du Client, pas plus que pour des dommages survenus à la suite d'une fourniture irrégulière, comme notamment des écarts de tension ou de fréquence, ou encore le rétablissement retardé de la fourniture suite à une coupure en vertu du point 6.4 des présentes conditions générales.

5. En aucun cas, la présente clause n'exonère LEO en cas de manquement à une obligation essentielle du Contrat.

De même, LEO ne s'exonère pas par la présente clause de sa responsabilité en cas de mort d'un Client privé ou de dommages corporels causés à un Client privé, résultant d'un acte ou d'une omission de sa part.

6. Les parties conviennent que le Client ne peut plus tenter aucune action judiciaire à l'encontre de LEO, notamment en responsabilité, plus d'un an après la survenance des faits fondant cette action.

## 9. Résolution et dissolution du Contrat

1. Le Contrat est résolu de plein droit et sans préavis, ni mise en demeure préalable, dans les cas suivants :

- Le Client utilise le gaz fourni à d'autres fins que sa consommation propre sans l'accord écrit et préalable de LEO, et notamment en cas de cession à un tiers de ce gaz.
- Le Client a volé du gaz ou a trafiqué son comptage, afin de fausser la lecture de sa consommation
- Le Client a communiqué des données erronées dans le but de se procurer un avantage pécuniaire ou autre soit à LEO soit à son Gestionnaire de Réseau concerné, notamment dans les domaines suivants tels qu'identité personnelle, fonction et statut, données bancaires, adresse, comptage et index de comptage.

2. LEO peut mettre fin sans délai au Contrat, de plein droit, sans préavis et par l'envoi d'un simple courrier recommandé, dans les cas suivants:

- Dans tous les cas, prévus par la loi, d'exigibilité d'une dette avant terme, et notamment en cas de faillite ou de liquidation judiciaire du Client ou de cessation de paiement;
- En cas d'incapacité légale du Client - sauf si son représentant légal confirme reprendre le Contrat pour le Client - ou en cas de cessation de ses activités;
- En cas de dissolution, de liquidation ou de fusion avec une autre société soit par absorption, soit par création d'une nouvelle société,
- En cas de décès du client et lorsque la succession du client est restée indéterminée après un délai raisonnable.
- En cas d'éloignement du client, de retours répétés de ses factures et courriers.

Le fait pour la LEO de ne pas procéder immédiatement à la dénonciation du Contrat, dès qu'elle est informée de cet événement, ne signifie pas que LEO maintient sa confiance au Client, ni qu'elle renonce à dénoncer ultérieurement le Contrat.

## **10. Modification des conditions générales et des tarifs**

Toute modification éventuelle des présentes conditions générales et des tarifs sera convenue entre LEO et le Client de la manière suivante :

LEO informera le Client de son projet de la modification des conditions générales et des tarifs, soit par courrier soit par une mention reprise sur la facture mensuelle, soit par voie de publication dans deux quotidiens au tirage le plus important au niveau national. Les nouvelles conditions générales et tarifs ne peuvent entrer en vigueur au plus tôt après un délai de 30 jours. Le texte complet des modifications proposées sera à la disposition du Client au siège de LEO et pourra être remis au Client sur simple demande. Le montant des nouveaux tarifs proposés sera de plus accessible sur le site Internet de LEO [www.leoenergy.lu](http://www.leoenergy.lu). Si le Client ne marque pas son accord sur les nouvelles conditions générales et tarifs, il devra mettre fin au Contrat dans le délai de trente jours. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les modifications proposées. LEO pourra proposer de telles modifications même si le Contrat est un contrat à durée déterminée et pendant le cours de ce contrat à durée déterminée.

## **11. Protection des données personnelles**

Le Client autorise LEO à traiter, à utiliser et à conserver les données personnelles qui lui sont relatives et qui ont été collectées en relation avec la conclusion et l'exécution du Contrat et des services prestés.

Les données personnelles du Client sont traitées par LEO dans le respect de la loi du 2 août 2002, telle que modifiée, relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Les données personnelles du Client sont utilisées et traitées par LEO afin de lui permettre d'exécuter le Contrat et donc de fournir au Client les services sollicités. Ces données personnelles peuvent également être utilisées à des fins de recouvrement des factures ainsi qu'à toutes autres fins liées directement ou indirectement aux services prestés, tels que des études de marché, des contrôles de qualité, etc. Les données seront également traitées pour les besoins des relations commerciales entre LEO et le Client, tel que e.a. la fourniture d'informations commerciales et les promotions commerciales.

Le Client peut, à sa demande, accéder à ses données personnelles et dispose d'un droit de rectification sur ces données si celles-ci s'avéraient inexactes et/ou incomplètes. Le Client s'engage à informer LEO en temps utile de toute modification dans les données personnelles communiquées, soit notamment un changement dans l'adresse de fourniture.

Le Client peut, à sa demande, s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de prospection.

## **12. Cession - Transfert**

LEO a le droit de céder le Contrat à un tiers, et le Client marque d'ores et déjà son accord notamment sur la cession des droits qu'il a contre LEO au tiers désigné par LEO. LEO s'engage à veiller, lors de cette cession, à ce que les garanties constituées pour le Client ne diminuent pas lors de la cession.

LEO informera le Client de cette cession par courrier ordinaire ou par fax et lui communiquera le nom et les coordonnées du cessionnaire. Le Client ne peut pas céder ou transférer ses droits et obligations au titre du Contrat, que ce soit en leur intégralité ou en partie, sans l'accord formel, écrit, préalable de LEO.

## **13. Divers**

1. Toutes notifications ou communications faites en raison de ou en relation avec le Contrat seront envoyées, sauf spécification conventionnelle contraire expresse, par lettre simple ou par télécopie, aux adresses reprises dans le Contrat.

Une telle notification ou communication sera considérée comme valablement communiquée à compter du deuxième jour calendrier suivant la date d'envoi.

Chaque partie peut notifier son changement d'adresse à l'autre partie conformément au paragraphe précédent. Cette modification prendra effet trois jours ouvrables après la réception de l'avis écrit du Client.

LEO est réputé avoir valablement envoyé les courriers et communications à la dernière adresse indiquée, nonobstant le fait que ces derniers soient le cas échéant retournés avec l'indication que le destinataire est inconnu ou n'habite plus à cette adresse, et cela tant que le Client n'aura pas informé LEO de son changement d'adresse.

Au décès d'un Client, la correspondance relative à la succession est valablement envoyée, sauf convention contraire, à la dernière adresse connue du défunt.

2. Les conditions particulières et les conditions générales du Contrat contiennent l'intégralité de l'accord des parties relativement à son objet. Elle se substitue à tous autres accords, propositions, offres, déclarations d'intention ou réserves qui auraient été formulés antérieurement par l'une ou l'autre des parties, oralement ou par écrit.

Si l'une ou plusieurs des clauses du Contrat étaient déclarées nulles ou contraires aux lois impératives, cette nullité n'affecterait pas la validité des autres clauses et les parties négocieront, afin de convenir d'une ou de plusieurs autres stipulations qui permettraient d'atteindre, dans la mesure du possible, l'objectif poursuivi par la ou les clauses frappées de nullité.

3. Le Client personne morale reconnaît que la personne physique qui prend en son nom un engagement envers LEO dispose du pouvoir de la représenter, le cas échéant, sur base d'un mandat.

4. Lorsqu'une personne habilitée à représenter un Client personne morale perd sa qualité de représentant ou d'organe de cette personne morale, pour quelque raison que ce soit (échéance du mandat, révocation, démission ...), le Client doit en informer, expressément et sans délai LEO par notification écrite. Tant que cette notification ne sera pas parvenue à LEO, le Client reconnaît que LEO peut considérer que cette personne continue à être habilitée à le représenter, en vertu d'un mandat.

## **14. Droit applicable - Attribution de juridiction**

De convention expresse, la présente convention est exclusivement soumise au droit luxembourgeois.

Tout litige pouvant survenir à propos du Contrat, et donc de ses conditions particulières et de ses conditions générales, et notamment son interprétation, son exécution ou sa dissolution, est de la compétence exclusive des tribunaux de Luxembourg-Ville.

Le Client déclare avoir reçu, lu et approuvé les présentes conditions générales.