

Conditions générales applicables à l'utilisation du Service Clients en ligne e.connect du groupe Enovos

1. Objet

Les présentes conditions s'appliquent à l'utilisation du Service Clients Online e.connect tel que décrit ci-dessous.

Grâce au Service Clients Online e.connect, vous pouvez accéder, via un accès sécurisé des sites Internet du groupe Enovos (enovos.eu, leoenergy.lu, steinergy.lu et nordenergie.lu), aux informations relatives aux produits et/ou services pour lesquels vous avez signé un contrat. Vous pouvez également modifier certaines données et/ou effectuer certaines opérations.

Après l'activation de votre inscription et par type de tarif, deux niveaux d'utilisation vous sont proposés :

Fourniture d'énergie électrique :
Client ayant un tarif basse tension sans enregistrement de la puissance (facturation bimestrielle et mensuelle)

Fourniture de gaz naturel :
Client ayant un tarif basse pression (facturation bimestrielle et mensuelle)

Après activation de l'inscription sécurisée, e.connect est libre d'accès à la clientèle et n'est pas soumise à des règles de souscription supplémentaires p. exemple: souscription d'un formulaire de domiciliation).

Les services proposées ci-après sont gratuits et ne donnent pas droit à des remises:

- Aperçu de vos données client
- Visualisation de vos comptes, de vos paiements, du solde ouvert, etc.
- Visualisation et impression de vos factures d'électricité ou/ de gaz naturel
- Déménagement, emménagement
- Conclusion d'un contrat comme nouveau client
- Historique de la consommation: pour autant qu'elle soit disponible, la représentation graphique de l'évolution de votre consommation des dernières années
- Adaptation du montant du plan de paiement
- Demande de modification du numéro de compte bancaire
- Facture par e-mail avec envoi d'une copie sous forme papier

Toutefois, le Client peut opter pour un échange de données plus convivial, sans la formule copie papier, en choisissant l'option des opérations à 100% en ligne. Il s'ensuit que le Client bénéficie de réductions sous forme de remises, qui sont prises en compte sur la facture de décompte annuel à savoir:

- Le client ayant accepté la domiciliation de ces factures bénéficie d'une remise de 1 €/mois (12 €/an) sur votre facture d'électricité et/ou de gaz naturel
- Facture par e-mail (sans copie papier): remise de 0,5 €/ mois (6 €/an) sur votre facture d'électricité et ou/de gaz naturel
- Relevez votre compteur: remise de 1 €/mois (12 €/an) sur votre facture d'électricité et ou/ de gaz naturel

Pour des raisons techniques, le service «Relevez votre compteur» est strictement réservé aux clients raccordés au réseau de Creos.

Client ayant un type tarif électricité en basse/moyenne/ haute tension avec enregistrement de la puissance (facturation mensuelle) ou un type tarif de gaz naturel de moyenne pression:

Les niveaux 1 et 2 sont accessibles sans domiciliation de votre facture d'électricité et/ou de gaz naturel et sont gratuits et offrent des services ne pas donnant droit à des remises:

- Aperçu de vos données client
- Visualisation de vos comptes, de vos paiements, du solde ouvert...
- Visualisation et impression de vos factures d'électricité et/ou gaz de naturel
- Visualisation de votre consommation d'électricité et/ou gaz de naturel facturée
- Demande de domiciliation bancaire de vos factures d'électricité et/ou de gaz naturel
- Déménagement, emménagement
- Conclusion d'un contrat comme nouveau client
- Historique de la consommation téléchargeable sur fichier Excel, pour autant qu'elle soit disponible, la représentation graphique de l'évolution de votre consommation des dernières années
- Demande de modification du numéro de compte bancaire
- «Facture par e-mail»
- Etc.

Remarque générale pour tous types de client:
La remise de 1 €/mois (12 €/an) appliquée en cas de domiciliation est un service non lié au service e.connect et applicable à tous types de client.

2. Accès au Service Clients en ligne e.connect

Vous pouvez demander l'accès au Service Clients en ligne seulement si vous êtes la personne au nom de laquelle le contrat est conclu. Cette demande d'accès

peut être effectuée de la façon suivante :

**Fourniture d'énergie électrique :
Client ayant un tarif basse tension sans enregistrement
de la puissance (facturation bimestrielle)**

**Fourniture de gaz naturel :
Client ayant un tarif basse pression
(facturation bimestrielle)**

- via le site Internet
- Important : Munissez-vous d'une de vos dernières factures pour vous enregistrer à e.connect
- votre lien d'activation à e.connect peut également être généré et envoyé par notre Serviceline au 8006-6000

**Fourniture d'énergie électrique :
Client ayant un tarif basse/moyenne/haute tension avec
enregistrement de la puissance (facturation mensuelle)**

**Fourniture de gaz naturel :
Client ayant un tarif moyenne pression (facturation
mensuelle):**

- via le site Internet
- Important : Munissez-vous d'une de vos dernières factures pour vous enregistrer à e.connect
- votre lien d'activation à e.connect peut également être généré et envoyé par notre Serviceline au 8006-6000
- via votre gestionnaire personnel, dont les coordonnées figurent sur votre facture d'électricité /facture de gaz naturel
- Après l'introduction et la validation de votre login et de votre mot de passe ainsi que votre acceptation des présentes conditions, vous recevez l'accès au site sécurisé Service Clients Online e.connect

Le Service Clients Online e.connect sera disponible tous les jours 24h/24h. Nous ne sommes toutefois pas responsables en cas d'indisponibilité due à des travaux de maintenance ou autres. Nous ne sommes pas non plus responsables et ne fournissons aucune garantie en ce qui concerne l'accès à Internet, la vitesse de connexion et/ou la disponibilité d'Internet.

3. Utilisation du Service Clients en ligne e.connect

Les informations que vous pouvez consulter, les données que vous pouvez modifier et les opérations que vous pouvez effectuer par le biais du Service Clients Online e.connect vous sont propres. Vous vous engagez dès lors à ce que le login ainsi que le mot de passe introduit par vous restent secret et à ne pas divulguer à des tiers.

En cas de perte de votre login et/ou de votre mot de passe, vous devez immédiatement modifier votre login et votre mot de passe, via notre site Internet. Si vous constatez que votre login et/ou votre mot de passe ont été utilisés par un tiers, vous devez immédiatement nous en avvertir et modifier immédiatement votre login et votre mot de passe, via notre site Internet.

Pour des raisons de sécurité, vous devez veiller à ce qu'après avoir consulté le Service Clients Online e.connect, vous quittiez la session et la fermez.

4. Conditions du service «Facture par e-mail» (facturation en ligne)

Tout client peut s'inscrire dans le cadre d'e.connect au Service «Facture par e-mail».

Le Client en mode de facturation bi-mestrielle ou mensuel ayant un tarif basse tension (fourniture d'énergie électrique) ou basse pression (fourniture de gaz naturel) et disposant d'un compteur avec relevé annuel:

En cochant la case «Facture par e-mail», vous choisissez de recevoir votre facture uniquement par courrier électronique.

A noter que l'acceptation de votre demande du service «Facture par e-mail» est soumise à la souscription d'un ordre de domiciliation.

Les installations de production d'énergie électrique via photovoltaïque bénéficient aussi du service «Facture par e-mail». Ces installations reçoivent seulement une remise unique pour le service «Facture par e-mail» sur la facture de fourniture spécifique de ces installations. La remise appliquée en cas de domiciliation sur la prime mensuelle n'est pas appliquée car les factures de production spécifiques de ces installations ne reprennent pas de prime mensuelle.

En cas de souscription au service «Facture par e-mail» vos factures annuelles (5 acomptes + 1 décompte respectivement 11 acomptes + 1 décompte) vous seront dorénavant transmises par courrier électronique pour substituer l'envoi traditionnel par voie postale des factures sous forme papier. En conséquence une remise vous est accordée.

Le Client en mode de facturation mensuelle, ayant un tarif basse/moyenne/haute tension (fourniture d'énergie électrique) ou moyenne pression (fourniture de gaz naturel) et disposant d'un compteur avec relevé mensuel:

En cochant la case «Facture par e-mail», vous choisissez de recevoir votre facture Enovos en avance par courrier électronique et puis 2 à 3 jours plus tard en papier par voie postale.

Pour ce type de client les deux services envoi des factures par courrier électronique et envoi des factures par papier sont indivisiblement liés.

En cas de souscription au service «Facture par e-mail» vos factures mensuelles (12 fois par an) et éventuellement un décompte annuel (1 fois par an) vous seront transmis par courrier électronique. Les factures papier vous parviendront 2 à 3 jours plus tard par voie postale et ne donnent donc pas droit à une remise.

5. Conditions du service «Relevez votre compteur» (lecture du compteur)*

Le Client en mode de facturation bi-mestrielle ou mensuel

Enovos Luxembourg S.A.
L-2089 Luxembourg
T. (+352) 2737-1
F. (+352) 2737-6111
info@enovos.eu
TVA LU 23238809
RC Luxembourg B44683

Leo S.A.
B.P. 371 L-2013 Luxembourg
T. (+352) 8006-4848
F. (+352) 2620-2424
serviceline@leoenergy.lu
TVA LU 19597485
RC Luxembourg B92845

NordENERGIE S.A.
B.P. 22 L-2010 Luxembourg
T. (+352) 2762328-0
F. (+352) 2762328-9
mail@nordenergie.lu
TVA LU 20082215612
RC Luxembourg B139347

Steinergy S.A.
B.P. 40 L-2014 Luxembourg
T. (+352) 27620740-0
F. (+352) 27620740-8
mail@steinergy.lu
TVA LU 20062202727
RC Luxembourg B114799

ayant un tarif basse tension sans enregistrement de la puissance (fourniture d'énergie électrique) ou basse pression (fourniture de gaz naturel) et disposant d'un compteur avec relevé annuel:

Tout client raccordé au réseau de Creos peut s'inscrire dans le cadre d'e.connect au Service «Relevez votre compteur». Nous précisons que le service «Relevez votre compteur» est pour des raisons techniques, strictement réservé aux clients raccordés au réseau Creos.

En cochant la case «Relevez votre compteur», vous vous engagez à réaliser la lecture de votre compteur, c. à d. le relevé de votre consommation. Les installations de production d'énergie électrique via photovoltaïque bénéficient aussi du service «Relevez votre compteur». Ces installations reçoivent seulement une remise unique pour le service «Relevez votre compteur» sur la facture de fourniture spécifique de ces installations. La remise pour domiciliation sur la prime mensuelle n'est pas appliquée car les factures de production spécifique à ces installations ne reprennent pas de prime mensuelle.

Le fait de relever votre compteur annuellement (une fois par an) par vos soins après avertissement par courrier électronique sera récompensé par une remise.

L'avertissement de lecture de compteur vous parviendra en temps utile (une fois par an) et vous proposera une plage de 15 jours calendrier pour réaliser le relevé par vos soins et à votre aise. La remise «Relevez votre compteur» sera déduite de la facture de décompte établie sur base de votre lecture. Si les 15 jours de plage de lecture ne sont pas respectés (pas de lecture ou lecture tardive), la remise ne pourra en conséquence pas être appliquée et votre consommation sera estimée.

Si votre engagement de lecture de compteur par vos soins n'est pas respecté pour la 2^e année consécutive, vos souscriptions au service «Relevez votre compteur» seront automatiquement résiliées.

Les données de consommation seront estimées pour la période en question et la lecture de votre compteur sera de nouveau assurée par nos services à partir de la 3^e année. Dans le cas de résiliation, aucune remise «Relevez votre compteur» sera appliquée.

En cas de déménagement, la remise sera également appliquée selon le principe du pro rata pour autant qu'une plage de +/- 5 jours (c. à d. 5 jours au maximum avant la date de déménagement ou 5 jours au maximum après la date de déménagement) est respectée pour le relevé en ligne.

Client ayant un tarif basse/moyenne/haute tension avec enregistrement de la puissance (facturation mensuelle): Ce service n'est pas applicable pour ce type de client et ne donne pas droit à une remise.

*Néanmoins, nous nous réservons le droit d'adapter les modalités des conditions du service «Relevez votre compteur» en fonction des appareils de mesure déployés

et/ou utilisés par le Gestionnaire du Réseau de Distribution. A cet effet, les appareils de mesure, désignés comme smart meters, opérant avec télé lecture, ne bénéficient pas de remise de lecture du compteur.

6. Durée et fin du contrat

Le Service Clients Online e.connect fait partie intégrante de votre contrat de fourniture.

A l'expiration du contrat, l'accès à ce service est automatiquement supprimé. Si nous constatons que vous utilisez ou tentez d'utiliser le Service Clients Online e.connect de manière abusive ou illégale, nous avons le droit de vous supprimer l'accès à ce service et ce avec effet immédiat, indépendamment de notre droit de vous réclamer des dommages et intérêts éventuels.

Nous vous informons que le fait de commettre un faux ou usage de faux peut constituer un délit passible d'une peine de prison.

7. Modifications des conditions

Nous pouvons modifier les présentes conditions pour autant que vous en soyez informé au moins un mois à l'avance par e-mail. Les conditions modifiées seront également publiées sur notre site Internet.

Si vous n'êtes pas d'accord avec les modifications, vous devez nous le notifier par e-mail dans un délai de deux semaines à partir de la date d'information des modifications par email. En cas de refus d'acceptation des conditions modifiées dans les délais impartis, le contrat relatif à l'utilisation du Service Clients Online e.connect se terminera à la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions.

En outre, nous nous réservons le droit, à condition de vous en avoir averti au moins un mois à l'avance par e-mail et sur notre site Internet, de mettre fin à la mise à disposition du Service Clients Online e.connect.

8. Responsabilité

Vous êtes le seul responsable quant à l'utilisation que vous faites des informations reçues par l'intermédiaire du Service Clients Online e.connect, avec l'aide de votre login et de votre mot de passe. Nous ne donnons aucune garantie quant à l'exactitude et l'exhaustivité des informations que vous pouvez consulter grâce au Service Clients Online e.connect, et par conséquent, la responsabilité du group Enovos ne peut en aucun cas être engagée.

Etant donné que les informations disponibles via le Service Clients Online e.connect concernent votre personne, nous nous engageons à prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires. Toutefois, le groupe Enovos n'est pas responsable pour un éventuel usage abusif de votre login et/ou de votre mot de passe par un tiers.

Enovos Luxembourg S.A.
L-2089 Luxembourg
T. (+352) 2737-1
F. (+352) 2737-6111
info@enovos.eu
TVA LU 23238809
RC Luxembourg B44683

Leo S.A.
B.P. 371 L-2013 Luxembourg
T. (+352) 8006-4848
F. (+352) 2620-2424
serviceline@leoenergy.lu
TVA LU 19597485
RC Luxembourg B92845

NordENERGIE S.A.
B.P. 22 L-2010 Luxembourg
T. (+352) 2762328-0
F. (+352) 2762328-9
mail@nordenergie.lu
TVA LU 20082215612
RC Luxembourg B139347

Steinergy S.A.
B.P. 40 L-2014 Luxembourg
T. (+352) 27620740-0
F. (+352) 27620740-8
mail@steinergy.lu
TVA LU 20062202727
RC Luxembourg B114799

Sauf en cas de faute grave, le groupe Enovos n'est pas responsable pour tout autre dommage occasionné par l'usage du Service Clients en ligne e.connect. Nous ne serons en aucun cas responsables des dommages indirects ou consécutifs, tels que notamment, une perte de production, un manque à gagner ou une perte de revenus.

9. Loi applicable et tribunaux compétents

Le droit luxembourgeois est applicable. Les tribunaux du Luxembourg sont compétents en cas de litige.

Enovos Luxembourg S.A.
L-2089 Luxembourg
T. (+352) 2737-1
F. (+352) 2737-6111
info@enovos.eu
TVA LU 23238809
RC Luxembourg B44683

Leo S.A.
B.P. 371 L-2013 Luxembourg
T. (+352) 8006-4848
F. (+352) 2620-2424
serviceline@leoenergy.lu
TVA LU 19597485
RC Luxembourg B92845

NordENERGIE S.A.
B.P. 22 L-2010 Luxembourg
T. (+352) 2762328-0
F. (+352) 2762328-9
mail@nordenergie.lu
TVA LU 20082215612
RC Luxembourg B139347

Steinergy S.A.
B.P. 40 L-2014 Luxembourg
T. (+352) 27620740-0
F. (+352) 27620740-8
mail@steinergy.lu
TVA LU 20062202727
RC Luxembourg B114799