

Mes coordonnées

Raison sociale : YASI HOSTEL**SIRET** : 91145705900010**Nom** : DAUCHY**Téléphone fixe** :**Email** : contact@yasihostel.com**Code APE** : 5520Z**Prénom** : YANN**Téléphone mobile** : 0760935431

Mes offres

Je souscris à l'Offre Horizon C4 - 12 mois (voir Annexe 1) pour mes compteurs électricité C4. Cette Offre est applicable aux clients professionnels et non-professionnels au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

Service(s)

Sur les compteurs mentionnés dans le tableau de l'Annexe 1, je bénéficie de :

Pour mes compteurs électricité C4 :

- Assistance Pro 24/24 : 4,99€ HT / mois et je profite du premier mois offert.
1 mois d'abonnement TTC déduit de votre 1ère facture TotalEnergies pour toute 1ère souscription au service d'assistance sauf rétractation ou résiliation avant la fin du 1er mois. Offre non cumulable avec d'autres promotions.

Facturation et Règlement

- Je choisis de régler les factures de mes compteurs électricité C4 par : Prélèvement automatique à la date figurant sur ma facture.
- Je choisis de recevoir mes factures par email à l'adresse contact@yasihostel.com pour mes compteurs électricité C4.
- Je recevrais prochainement ma première facture comportant les frais d'accès à l'énergie, collectés pour le compte du (des) Gestionnaire(s) de Réseau de Distribution.
Je peux consulter le catalogue des prestations ENEDIS ou GRDF sur leur site internet.

Nous contacter

Je retrouve la réponse à mes questions en ligne sur : totalenergies.fr/professionnels/aide-et-contacts/faq

Pour une question sur ma souscription en cours ou le passage d'un technicien : 01 73 03 75 00 - choix 3.

Pour toute demande concernant ma facture et mes paiements, une modification technique sur mon compteur, une mise à jour sur mon contrat, une résiliation, je contacte mon service client (muni de ma référence Contrat P3E0011758931) :

- Par mail : service.pro.premium@mail.totalenergies.fr.
- Par tél : 09 87 98 08 68 (Service gratuit + prix appel).
- Par courrier : TotalEnergies - Service Client Pro Premium - TSA : 81633 - 75901 Paris cedex 15.

TotalEnergies au service des professionnels

3ème fournisseur d'électricité et de gaz français, présent depuis 2003 auprès des entreprises et expert dans la démarche du changement de fournisseur et de la mise en service :

- **Offre(s) simple(s) et claire(s)** : vos factures intègrent l'acheminement facturé à l'euro près selon la grille tarifaire en vigueur du gestionnaire de réseau de distribution français et un prix de fourniture d'électricité et de gaz sécurisé et compétitif.
- **Service client personnalisé** : vous bénéficiez de l'accompagnement de conseillers experts et d'outils de gestion pour gérer vos factures et votre consommation en toute simplicité. Vous choisissez un fournisseur reconnu pour l'efficacité et l'expertise de son service client.
- **Expert du changement** : une fois le contrat signé, TotalEnergies s'occupe de toutes les démarches auprès des gestionnaires du réseau de distribution.

Acceptation du contrat

- J'atteste choisir TotalEnergies Electricité et Gaz France comme fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel et lui confie le soin de gérer en mon nom et pour mon compte mon accès au réseau public de distribution conformément aux documents contractuels (les présentes, les CGV) dont j'ai pris connaissance et que j'accepte sans réserve dans toute leur teneur.
- J'ai bien autorisé TotalEnergies Electricité et Gaz France à récupérer auprès du Gestionnaire de Réseau de Distribution mes données de consommation (Puissances souscrites, Formules tarifaires d'acheminement, historique de consommation) aux fins de réalisation de ma souscription.
- Je reconnais avoir reçu l'ensemble des éléments contractuels joints : le contrat, les conditions générales de vente, les annexes.
- Je reconnais avoir été informé et accepté que ma souscription m'engage sur la durée du Contrat et m'oblige au paiement des factures s'y rapportant sur cette durée. En cas de résiliation du Contrat avant son terme, je comprends que je m'expose à des frais de résiliation conformément aux conditions générales de vente (voir article résiliation).
- Je reconnais avoir accepté de recevoir mon contrat par voie électronique.
- Je certifie être dûment habilité à signer le présent Bulletin de Souscription et m'engage à vérifier la date de fin des contrats qui me lient à mon fournisseur actuel ainsi que les frais qui pourraient m'être facturés par celui-ci en cas de résiliation anticipée de mon Contrat.

Ce contrat a été conclu

le 01/03/2023

Je n'ai rien à renvoyer à TotalEnergies Electricité et Gaz France

ANNEXE 1 : OFFRE(S)

Horizon C4 - 12 mois pour les compteurs électriques C4 (BT > 36 kVA)

Offre de marché, prix HT de la consommation et de l'abonnement fixe pendant 12 mois, acheminement refacturé à l'euro l'euro selon la grille d'Enedis en vigueur. Détail en Annexe 2 de nos CGV.

Le coût des CEE et CEE précaires est fixe pendant la durée initiale prévue au Bulletin de souscription et est intégré au prix de fourniture.

Facturation mensuelle sur la base des relèves transmises par le gestionnaire de réseau.

Bilan de consommation et espace client disponible 7j/7 sur TotalEnergies.fr rubrique espace client.

Les conditions générales régissant votre offre sont consultables en annexe de votre contrat de fourniture.

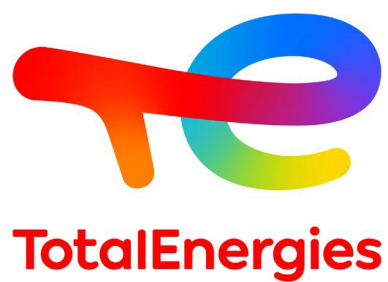
N° PDL	Adresse du site de consommation	Date de début de fourniture*	Date de fin de contrat*	Abonnement HT € / an	Prix de la consommation HT c€/ kWh				Services	Promo
					HPH	HCH	HPE	HCE		
50014555152964	99 RUE BARABAN 69003 LYON	30/03/2023	29/03/2024	420,00	37,433	26,013	15,109	7,667	Assistance Pro 24/24	

* sous réserve d'une date de signature du Contrat antérieure à la date de début de fourniture souhaitée par le client. La date de fin de contrat est renseignée à titre indicatif. Elle dépend de la date effective de début de fourniture et de la durée d'engagement souscrite par le Client.

ANNEXE 2 : CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

Mon/Mes compteur(s) électriques C4

Référence client	N° PDL	Adresse du site de consommation	FTA	Puissances souscrites (kVa)			
				HPH	HCH	HPE	HCE
0113504689	50014555152964	99 RUE BARABAN 69003 LYON	Courte utilisation	96.0	96.0	96.0	96.0



**CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE D'ELECTRICITE POUR LES CLIENTS
PROFESSIONNELS ET NON-PROFESSIONNELS**

Offre Horizon C4

En vigueur au 25/01/2023



TotalEnergies

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE HORIZON C4

En vigueur à compter du 25/01/2023

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sont applicables à tout professionnel et non-professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, (ci-après le « Client ») souscrivant à l'Offre de **TOTALENERGIES ELECTRICITE ET GAZ FRANCE** (ci-après le « Fournisseur » ou « TOTALENERGIES »).

L'Offre est réservée aux professionnels et non-professionnels titulaires d'un ou plusieurs PDL situé(s) sur le territoire desservi par ENEDIS en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse, alimenté(s) par un branchement effectif, définitif en basse tension, pour une Puissance souscrite comprise entre 36 kVA et 249 kVA sur le réseau de Basse Tension (BT). Lorsque le professionnel ou non-professionnel souhaite souscrire à l'Offre pour plusieurs PDL, la Puissance souscrite de chaque PDL doit être comprise entre 36 kVA et 249 kVA.

Le Contrat annule et remplace tout accord écrit ou verbal antérieur à sa signature, relatif à l'objet du Contrat.

En signant le Contrat, le professionnel ou non-professionnel reconnaît exercer le droit qui lui est conféré par les articles L.331-1 et suivants du Code de l'énergie de choisir son fournisseur d'électricité pour le PDL objet du Contrat.

1. DEFINITIONS

« **Bulletin de souscription** » : désigne les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation, et ses modalités tarifaires.

« **Catalogue des Prestations** » : désigne le document présentant l'ensemble des prestations et leurs tarifs proposées par le GRD au Client et au Fournisseur disponible auprès du GRD et notamment sur son site internet (pour ENEDIS, à l'adresse suivante : www.enedis.fr) Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client.

« **Changement de fournisseur** » : désigne la procédure par laquelle le PDL d'un Client entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur suite à la souscription d'un contrat avec celui-ci par le Client, entraînant la résiliation du contrat souscrit antérieurement par le Client auprès d'un autre fournisseur. Cette procédure s'opère entre des contrats actifs de fourniture d'électricité, le nouveau contrat étant souscrit aux mêmes caractéristiques techniques que le contrat précédent (PDL identique, formule tarifaire (moyenne utilisation / longue utilisation) identiques, puissance souscrite identique...). Il ne donne pas lieu à une interruption de l'accès au RPD. Le Changement de fournisseur est effectif à compter de la Date d'activation.

« **Client** » : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit à l'Offre de TOTALENERGIES, via le présent Contrat, pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle ou non-professionnelle au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

« **Commission de Régulation de l'Energie** » (CRE) : désigne l'autorité administrative indépendante créée par l'article 28 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000, en charge de la régulation du secteur de l'électricité et compétente pour tout litige relatif à l'accès au RPD.

« **Contrat** » ou « **Contrat Unique** » : désigne l'ensemble du dispositif contractuel décrit à l'article 11.1 des présentes.

« **Contrat d'Accès au Réseau** » ou « **Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution** » ou « **DGARD** » : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD défini ci-après). Il décrit les droits et obligations respectifs du Client, d'ENEDIS et du Fournisseur et est disponible sur simple demande auprès de TOTALENERGIES ou sur le site d'ENEDIS <http://www.enedis.fr/le-contrat-dacces-au-reseau-public>

« **Contrat GRD-F** » : désigne le contrat conclu entre le GRD et TOTALENERGIES relatif à l'accès au réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Client raccordé au RPD géré par le GRD.

« **Date d'activation** » : désigne, pour le ou les PDL défini(s) au Contrat, la date à partir de laquelle ce ou ces PDL du Contrat est/sont identifié(s), par le GRD, comme actif(s) dans le périmètre de facturation de son nouveau Fournisseur. Cette date est rappelée dans la première facture adressée au Client.

« **Energie Electrique Active** » : Tout système électrique utilisant le courant alternatif met en jeu deux formes d'énergie : l'Energie Electrique Active et l'énergie électrique réactive. Dans le processus industriels, seule l'Energie Electrique Active est transformée au sein de l'outil de production en énergie mécanique, thermique, lumineuse, etc. L'énergie électrique réactive sert notamment à l'alimentation des circuits magnétiques des machines électriques (moteurs, autotransformateurs...). Seule la fourniture d'Energie Electrique Active sera assurée par le Fournisseur.

« **Fournisseur** » : désigne TOTALENERGIES, fournisseur qui détient les autorisations de fourniture d'électricité et de gaz naturel au titre de l'arrêté du 22 février 2012 autorisant l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients finals et aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes et au titre de l'arrêté du 31 octobre 2008 autorisant la société à exercer l'activité de fourniture de gaz naturel.

« **Garantie** » : désigne la garantie financière qui pourra, le cas échéant, être mise en œuvre par TOTALENERGIES dans les conditions définies à l'article 8 du Contrat.

« **Garanties d'Origine** » : Pour les Clients des offres qui incluent de l'électricité d'origine renouvelable, TotalEnergies s'engage à acheter la quantité de garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs d'énergie d'origine renouvelable, correspondant à la consommation du Client en fonction de la proportion d'électricité renouvelable

incluse dans l'offre. Conformément aux articles L.211-2 et L.314-14 et suivants du Code de l'Energie, une garantie d'origine est émise pour chaque unité produite correspondant à un MWh (1000 kWh) et certifie que cette part d'électricité a été produite à partir d'une source d'énergie renouvelable et injectée sur le réseau électrique.

« **GRD** » ou « **ENEDIS** » : désigne le Gestionnaire du Réseau public de Distribution en situation de monopole local et auquel le Client est raccordé. Le GRD est la personne responsable de l'exploitation et de l'entretien du RPD dans sa zone de desserte. Le GRD est également le gestionnaire de l'installation de comptage servant à mesurer la consommation du Client. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures de manière à permettre une relation directe entre le Client et le GRD pour toutes les questions relatives, notamment, à la qualité et la continuité de l'onde électrique et au dépannage.

« **Horo-saisonnalité** » : désigne la variation du prix de la consommation selon les saisons, les jours de la semaine et/ou les heures de la journée. L'Horo-saisonnalité est définie dans le TURPE et figure sur le site internet d'ENEDIS.

« **Mise en Service** » : désigne la procédure appliquée (i) au cas d'un PDL sur lequel le Client, (ii) au cas d'un PDL pour lequel le Client opère un Changement de fournisseur par la demande d'ajout de ce PDL au Périmètre du Contrat, dès lors que ce changement entraîne une modification des caractéristiques techniques ou contractuelles souscrites auprès du Fournisseur précédent, ne pouvant être effectuée par une procédure de Changement de fournisseur. La Mise en Service est effective à la Date d'activation, le PDL concerné entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur.

« **Offre** » : désigne l'offre commerciale désignée au Contrat proposée par TOTALENERGIES et acceptée par le Client.

« **Partie(s)** » : désigne indifféremment TOTALENERGIES et/ou le Client.

« **Périmètre** » : désigne le ou les PDL du Client renseignés sur le Bulletin de souscription.

« **Point de Livraison** » ou « **PDL** » : désigne la partie terminale du RPD, dont le numéro d'identification est renseigné sur le Bulletin de souscription du Client, permettant d'acheminer l'électricité jusqu'aux installations intérieures du site de consommation du Client. Il se situe sur le territoire desservi par ENEDIS en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse. L'installation doit être alimentée par ENEDIS sur un branchement définitif et être conforme à la réglementation et aux normes en vigueur.

« **Prix** » : désigne le prix payé par le Client à TOTALENERGIES en application du Contrat et défini dans le Bulletin de souscription. Le Prix inclut notamment la rémunération de TOTALENERGIES pour la fourniture d'électricité, les éventuels services et options souscrits par le Client et la rémunération du GRD pour l'accès du Client au RPD ainsi que toutes les taxes et contributions applicables au Client.



TotalEnergies

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE HORIZON C4

En vigueur à compter du 25/01/2023

“Puissance souscrite” : désigne la limite supérieure de puissance appellable par le Site du Client, à laquelle il souscrit (exprimé usuellement en kVA ou en kW).

“Référentiel Clientèle” : désigne l'ensemble des procédures applicables par le GRD au Fournisseur et au Client dans les diverses situations d'exécution du présent Contrat (Mise en Service, Changement de fournisseur, résiliation, comptage...) Ce Référentiel est rédigé par le GRD et mis à la disposition des Clients et Fournisseurs sur son site internet www.enedis.fr.

“RPD” : désigne le Réseau Public de Distribution d'électricité.

“Responsable d'Equilibre” : Personne morale ou physique qui s'oblige envers RTE, par un contrat de Responsable d'Equilibre, à régler pour un ou plusieurs utilisateurs du Réseau rattachés à son périmètre, le coût des écarts constatés a posteriori. Ces écarts résultent de la différence entre l'ensemble des fournitures et des consommations dont ils sont responsables.

“Services Associés” ou “Options” : désigne les services inclus avec le service de fourniture d'électricité ou en option payante décrits à l'article 3.3 du Contrat.

“Site” : désigne l'installation de consommation du Client à laquelle est destinée l'Energie Electrique fournie au titre du Contrat et répondant aux critères de l'éligibilité conformément à l'article 22 de la loi 2000-108 du 10 février 2000.

“Synthèse du Contrat d'Accès au Réseau” : désigne la synthèse des DGARD établie par le GRD. Ce document fait partie intégrante du Contrat Unique et résume les droits et obligations mutuels du Client et du GRD l'un envers l'autre pour toutes les questions relatives à l'accès au réseau public de distribution. Ces droits et obligations sont détaillés dans le Contrat d'Accès au Réseau.

« Tarif d'Utilisation des réseaux publics d'électricité » ou “TURPE” : désigne la rémunération du GRD par le Client en contrepartie notamment de l'utilisation des réseaux, de la prestation relative à l'acheminement de l'électricité jusqu'au(x) PDL du Client et des engagements pris par le GRD au profit du Client. L'utilisation des RPD est facturée par le GRD à TOTALENERGIES, puis refacturée au Client selon les conditions définies dans le Bulletin de souscription. Elle est calculée selon la formule tarifaire d'acheminement choisie par TOTALENERGIES et définie dans la décision tarifaire approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité en vigueur et prévue selon Les articles L. 341-2 et R.341-1 et suivants du Code de l'énergie. Le Tableau du barème du TURPE 6 en vigueur au 1er août 2022 figure à l'Annexe 2 à titre indicatif.

“Télé-relève” : désigne la transmission à distance d'un comptage en vue d'une facturation, le comptage étant la mesure de l'Energie Electrique Active fournie au Point de Livraison.

2. Objet du Contrat

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture de l'électricité jusqu'au(x) PDL du Client, ainsi que les modalités de gestion de l'accès au réseau d'électricité par TOTALENERGIES au nom et pour le compte du Client.

3. Description des prestations fournies par TOTALENERGIES

3.1. Fourniture d'électricité

TOTALENERGIES s'engage à assurer, selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture d'électricité nécessaire à l'alimentation du Périmètre. Ce service consiste dans la vente de l'électricité et la facturation correspondante. L'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de TOTALENERGIES doit être acceptée par le GRD.

3.2. Gestion de l'accès au réseau

3.2.1. Principes de gestion de l'accès au réseau

TOTALENERGIES assure pour le compte du Client la gestion de l'accès au réseau, permettant l'acheminement de l'énergie jusqu'au(x) PDL de ce dernier. Cette gestion comprend notamment, au titre de l'exécution du Contrat d'Accès au Réseau pour le compte du Client les éléments suivants :

- la facturation au Client du TURPE et son paiement au GRD ;
- et, plus généralement, la gestion de toute demande d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à l'exception des demandes qui relèvent des relations directes entre le Client et le GRD. TOTALENERGIES rendra compte au Client des différentes opérations qu'il réalisera pour son compte, et s'engage à répondre à toutes les demandes d'information du Client relatives aux éléments contractuels de son accès au réseau.

Le Client et le GRD ont une relation contractuelle directe. Dans ce cadre, les relations directes entre le Client et le GRD peuvent notamment concerner l'établissement et la modification du raccordement, l'accès au comptage, le dépannage, ainsi que la qualité et la continuité de l'alimentation électrique. TOTALENERGIES, s'engage à produire ses meilleurs efforts pour agir auprès du GRD et faire en sorte que ce dernier fournisse au Client la meilleure qualité de service possible au titre des obligations que le GRD a souscrites à l'égard du Client dans le cadre du Contrat Unique. Ces obligations figurent dans la Synthèse du Contrat d'Accès au Réseau établie par le GRD, qui fait partie intégrante du Contrat Unique entre TOTALENERGIES et le Client. Dès lors, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance de la Synthèse DGARD annexée aux présentes qui lui est applicable et accepte ainsi expressément les droits et obligations respectifs qu'elle définit entre lui-même et le GRD.

3.2.2. Continuité et qualité de l'onde électrique/dépannage

Il est expressément entendu entre les Parties que les engagements relatifs à la continuité et à la qualité de l'onde électrique relèvent de la responsabilité exclusive du GRD et sont décrits dans le Contrat d'Accès au Réseau, disponibles sur simple demande auprès de TOTALENERGIES ou sur le site www.enedis.fr. Le GRD s'engage vis à vis du Client à garantir notamment certains standards de qualité et de continuité, et à indemniser le Client en cas de non-respect de ses engagements.

Le Client dispose d'un droit contractuel direct à rechercher la responsabilité du GRD résultant des dommages causés par tout manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client. L'adresse du GRD auquel est raccordé le Client sera indiquée sur sa facture. En cas d'incident réseau, le Client contactera le service dépannage du GRD dont le numéro de téléphone figure sur les factures qui lui sont adressées par TOTALENERGIES. Il appartient au Client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture, conformément au Contrat d'Accès au Réseau.

3.2.3. Modification de la version tarifaire

Le Client peut demander par écrit à TOTALENERGIES de modifier sa version tarifaire, pour son ou plusieurs de ses PDL, dans la limite des dispositions du Contrat d'Accès au Réseau en lui communiquant les éléments exacts et complets demandés par le Fournisseur lors de la demande de modification.

En tout état de cause, il appartient au Client de vérifier l'adéquation de cette modification à ses besoins réels.

Le Client se verra appliquer les conditions, et notamment les prix tels que définis dans le Bulletin de souscription correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat. TOTALENERGIES transmettra la demande de modification au GRD et en suivra la réalisation. Cette modification prendra effet, dans les conditions prévues dans le Contrat d'Accès au Réseau, à partir de la date d'intervention du GRD permettant sa mise en œuvre. Les frais facturés par le GRD pour cette opération seront refacturés au Client par TOTALENERGIES. Ces frais sont définis dans le Catalogue des Prestations.

Les possibilités de modifications successives de Puissance Souscrite sont définies par le GRD dans le Référentiel Clientèle. Ces modifications sont soumises à des modalités financières spécifiques. Le Client s'engage donc à informer TOTALENERGIES, avant la date d'effet du Contrat, d'une éventuelle modification de sa Puissance Souscrite dans les douze derniers mois.

3.3. Services associés

Les Services Associés désignent les services inclus avec le service de fourniture d'électricité ou en services payants décrits au Contrat.

Le Client pourra résilier ses services suivant les conditions et modalités définies dans les CGV applicables au service concerné.

3.4. Energies certifiées Renouvelables

Pour son ou ses PDL, le Client peut opter sur son Bulletin de souscription pour une option comportant 100% d'énergies certifiées renouvelables.

A ce titre, pour chaque MWh (1000 kWh)



TotalEnergies

d'Energies Renouvelables consommé par le Client, TOTALENERGIES s'engage à acheter la quantité de garanties d'origine correspondante. Le raccordement direct du Client à une source de production choisie n'étant pas possible, ces garanties d'origine sont la preuve qu'une certaine quantité d'électricité verte a été produite à partir de source renouvelable et injectée sur le réseau à titre exclusif conformément aux dispositions des articles L. 314-14 et suivants du Code de l'Energie.

4. Engagements du Client

Le Client :

- Atteste choisir TOTALENERGIES comme fournisseur unique d'électricité des PDL entrant dans le Périmètre ;
- Atteste qu'il est bien le titulaire du ou des PDL renseignés sur le Bulletin de souscription ;
- Confie à TOTALENERGIES le soin de gérer, en son nom et pour son compte, l'accès au RPD des PDL.
- Atteste, dans le cas d'un Changement de fournisseur, qu'il est libre de ses engagements vis à vis de son ancien fournisseur à compter de l'entrée en vigueur du Contrat.
- Atteste que l'usage qu'il fait de l'électricité sur le ou les PDL mentionné(s) au Contrat est professionnel.
- S'engage à informer TOTALENERGIES, avant la date d'effet du Contrat, d'une éventuelle modification de sa formule tarifaire d'acheminement survenue dans les douze (12) derniers mois. Le Client pourra demander à TOTALENERGIES de modifier sa formule tarifaire d'acheminement. En cas d'accord, le Client reconnaît accepter la formule tarifaire qu'il a choisie et que TOTALENERGIES transmet pour son compte, au GRD pour les douze (12) mois à venir, même en cas de Changement de fournisseur avant cette échéance.
- Autorise expressément le GRD à communiquer à TOTALENERGIES toutes les informations relatives aux PDL du Périmètre et notamment :
 - les données de comptage (incluant la courbe de charge) y compris les données antérieures à la signature des présentes,
 - les Puissances souscrites du Périmètre,
 - les versions tarifaires et la consommation par version tarifaire pour son ou ses PDL.
- Atteste disposer d'une installation de consommation raccordée de manière effective, définitive et directe au RPD et conforme à la réglementation et aux normes en vigueur.

En vigueur à compter du 25/01/2023

- Donne mandat par le présent Contrat, au Fournisseur qui l'accepte, d'assurer la mission de Responsable d'Equilibre, au sens de l'article 15 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 telle que modifiée. Dans ce cadre, TOTALENERGIES assurera la responsabilité, vis-à-vis de RTE, des écarts constatés entre les flux d'injection et les flux de soutirage de son périmètre d'équilibre.
- S'engage, en cas de recours à un prestataire de pilotage et d'ajustement de consommation, à en informer TOTALENERGIES préalablement pour lui permettre d'ajuster ses acquisitions en énergie

5. Prix applicables

En contrepartie de la fourniture d'électricité, le Client est redevable du Prix tel que défini au Bulletin de souscription joint.

Les Prix applicables au Client au jour de la signature du Contrat sont définis dans le Bulletin de souscription. Les cadrans horo-saisonniers respectent l'horo-saisonnalité du TURPE.

Les prix comprennent d'une part, la prestation de mandat de Responsable d'Equilibre et d'autre part, la prestation de mandat visant à récupérer auprès du GRD toutes les informations de mesure de la consommation d'électricité passée et à venir du Client.

Les tarifs des services associés en option éventuellement souscrits par le Client seront définis au Bulletin de souscription. Le Client pourra résilier à tout moment ces options. Toutefois tout mois entamé est dû en intégralité par le Client.

5.1. Prix de l'Energie Electrique Active :

Les Prix sont fixes pendant la durée prévue sur le Bulletin de souscription, y compris en cas de dépassement du plafond ARENH.

Toute évolution législative ou réglementaire conduisant à une modification des prix de fourniture livrée sur Site ou affectant le dispositif ARENH (en particulier une suppression ou une modification des règles du mécanisme) se traduira par une modification automatique du prix de l'Energie facturée au Client.

Les Prix du kWh hors taxe (HT) sont indiqués dans le Bulletin de souscription.

5.2. Prix de l'acheminement :

Le Fournisseur facturera au Client l'ensemble des coûts de transport et de distribution, pénalités de dépassement de puissance souscrite, l'énergie réactive et les prestations du gestionnaire de réseau à l'euro l'euro conformément au TURPE en vigueur, ainsi que les coûts de soutirage physique.

5.3. Taxes et contributions :

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client. Les Prix seront modifiés de plein droit en fonction

des règles et montant applicables aux taxes ou autres contributions de toute nature liée à la fourniture et/ou l'acheminement de l'électricité et/ou à la consommation du Client.

A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes sont les suivantes :

- la Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE),
- la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) au taux en vigueur au jour de la facturation,
- La Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA).

5.4. Coûts liés aux obligations législatives ou réglementaires :

Les Prix seront modifiés de plein droit en fonction des règles encadrant ces obligations légales ou réglementaires liées à la fourniture et/ou l'acheminement de l'électricité et/ou à la consommation du Client.

5.5. Mécanisme de capacité :

Le mécanisme de capacité défini par les pouvoirs publics en application des articles L.335-1 à L.335-8 du code de l'énergie, du décret n°2012-1405 du 14 décembre 2012 et de l'arrêté du 29 novembre 2016, a pour but d'assurer la sécurité d'approvisionnement des consommateurs d'électricité en période de pointe. Pour chaque année civile et par poste horo-saisonnier, ce coût sera refacturé de plein droit par TOTALENERGIES au Client en application des règles législatives et réglementaires selon la formule définie ci-après :

$\text{CoeffCapacité} \times \text{PrixCapacité}$

CoeffCapacité : désigne le coefficient de capacité exprimé en kW/MWh, déterminé par poste horo-saisonnier.

PrixCapacité : désigne le prix de la capacité (en €/kW) pour l'année concernée défini comme le prix de la dernière enchère organisée sur les plateformes d'échanges avant le 31 décembre de l'année précédente. Pour l'année civile 2023, le PrixCapacité 2022 = 60 €/kW.

Les coefficients de capacité sont applicables pour l'année 2023 puis sont susceptibles d'évoluer pour les années suivantes, après information préalable de TOTALENERGIES au Client. En cas d'évolution législative et/ou réglementaire et/ou de toute règle émanant du régulateur ou d'entités régulées en électricité impactant le marché de capacité, le nouveau prix du mécanisme de capacité sera répercuté de plein droit au Client.

Le tableau des différents coefficients selon les différents postes figure en Annexe 1.

5.6. CEE et CEE précaires :

En application de la loi n°2005-781 du 13 juillet 2005 de programme fixant les orientations de la politique énergétique complétée du décret 2010-1664 du 29 décembre 2010 relatif aux certificats d'économie d'énergie (CEE) et du décret n° 2014-1668 du 29 décembre 2014 relatif aux obligations de la troisième période du dispositif des certificats d'économies d'énergie tel que modifié par l'arrêté du 29 décembre 2017, les fournisseurs doivent réaliser des économies d'énergie en mettant, notamment, à disposition de leurs clients le dispositif de CEE. Les pouvoirs publics ont fait



TotalEnergies

évaluer le mécanisme des CEE avec le décret n° 2015-1825 du 30 décembre 2015 qui étend l'obligation de CEE au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique (CEE précaires).

Le coût des CEE et CEE précaires tel que supporté par TOTALENERGIES au titre du Contrat est refacturé de plein droit au Client et est intégré au Prix de Fourniture.

6. Facturation

Les factures seront adressées mensuellement selon les modalités définies dans le Bulletin de souscription. Chaque facture comprend, de manière distincte :

- les dates de début et de fin de la période facturée ;
- la consommation d'énergie sur la période facturée ;
- les prestations et services divers,
- le cas échéant ; l'abonnement, les contributions et taxes correspondant à la réglementation en vigueur.

La consommation d'énergie du Client est facturée mensuellement, en fin de période de consommation, en fonction des relèves réelles effectuées par le GRD et transmises à TOTALENERGIES. Ainsi, la consommation d'énergie facturée au Client correspond à sa consommation réelle sur la période concernée. TOTALENERGIES ne peut être tenu pour responsable des retards ou erreurs de facturation du fait du GRD ou à des défauts du compteur du Client.

7. Règlement

7.1. Modalités de règlement

Le règlement de la facture s'effectue par prélèvement automatique à la date précisée sur la facture correspondante et à défaut dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture.

Le Client personne publique, a la possibilité de payer ses factures par mandat administratif, le cas échéant, par l'intermédiaire d'un tiers payeur qu'il aura désigné.

En cas d'émission d'une facture d'avoir, TOTALENERGIES pourra déduire cet avoir des sommes à régler par le Client. A défaut, elle sera payée au Client par chèque ou virement bancaire. Tout retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date d'échéance, entraîne de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, des intérêts de retard, invariablement chaque jour, en dépit des jours chômés ou fériés, dès le premier jour de retard, sauf report de paiement sollicité par le débiteur et accepté par le créancier.

Ces intérêts de retard équivalent à trois fois (3) le taux de l'intérêt légal en vigueur et sont calculés sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues par le Client.

En outre, le Client sera redevable envers TOTALENERGIES d'une indemnité forfaitaire au titre des frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros TTC minimum, qui pourra être majorée sur justification des frais de recouvrement effectivement supportés par TOTALENERGIES.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE HORIZON C4

En vigueur à compter du 25/01/2023

7.2. Suspension de l'accès au réseau de distribution

Sans préjudice de l'article 9.3, TOTALENERGIES se réserve le droit de suspendre l'accès au RPD du Client sans que celui-ci ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas de retard de paiement des factures ou d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours. La suspension de l'accès au RPD entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client, y compris les sommes relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à TOTALENERGIES. Ces sommes seront refacturées au Client par TOTALENERGIES. Dès que le ou les motifs ayant conduit à la suspension auront pris fin, TOTALENERGIES demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues dans les DGARD. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client.

8. Garantie

8.1. Notation financière

Lors de la souscription du Client et au cours du Contrat, TOTALENERGIES pourra demander à une agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité du Client. S'il existe un tel risque, le versement d'un dépôt de garantie pourra être demandé au Client conformément aux conditions définies au Contrat.

8.2. Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

TOTALENERGIES peut demander au Client, à la souscription ou en cours de Contrat, un dépôt de garantie de deux mille (2000) euros maximum dans les hypothèses suivantes :

si le Client a eu, dans les six (6) mois précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec TOTALENERGIES en cours d'exécution ou résilié depuis moins de douze (12) mois ;

- si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement ;
- en cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du Contrat.

En cas de demande de constitution d'un dépôt de garantie formulée à la souscription du Contrat, le Client s'engage, à constituer le dépôt de garantie concomitamment à la signature du Contrat. A défaut, le Contrat sera réputé de plein droit caduc sans indemnisation du Client.

En cas de demande de constitution d'un dépôt de garantie formulée en cours d'exécution du Contrat, le Client s'engage à constituer le dépôt de garantie dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TOTALENERGIES. A défaut, le Contrat peut être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 9.3.2, sans indemnisation du Client.

Le dépôt de garantie est constitué par le Client par chèque tiré sur un établissement bancaire situé en France ou par carte bancaire. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de garantie ne portera pas intérêts.

En cas d'utilisation de tout ou partie du dépôt de garantie sur des sommes dues par le Client, le Client s'engage à le reconstituer intégralement. Cette reconstitution intervient au plus tard dans un délai de 10 jours suivant la demande de TOTALENERGIES. A défaut, le Contrat peut être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 9.3.2., sans indemnisation du Client.

Le remboursement du dépôt intervient à l'occasion de la résiliation du Contrat dans un délai maximum d'un mois suivant la date de résiliation, sous réserve du paiement des sommes dues par le Client. En cas d'impayé, le montant du dépôt de garantie est compensé avec le montant des sommes dues par le Client. Le solde éventuellement disponible, après compensation, est restitué au Client dans le délai précité de 3 mois.

9. Entrée en vigueur, Durée et Fin du Contrat

9.1. Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature ou de son acceptation par voie électronique, sous réserve de la réception des documents complets et exacts, nécessaires au nouveau Fournisseur.

Toutefois, et par exception à ce qui précède, les prestations définies à l'article 3 du Contrat ne prendront effet qu'à compter de la Date d'activation du ou des PDL du Périmètre.

Cette Date d'activation correspond en principe à la date de début de fourniture demandée par le Client et mentionnée sur le Bulletin de souscription.

Par exception, dans le cas où le ou les PDL(s) objet(s) du Contrat ne peu(ven)t être activé(s) dans le délai de quinze (15) jours suivant la date convenue de fourniture, en raison d'une impossibilité ou difficulté technique et/ou matérielle extérieure au Fournisseur (par exemple et sans limitation, défaut de raccordement du PDL au RPD, mauvais numéro de PDL, puissance ou segmentation erronée du PDL), le Contrat est réputé, de plein droit, caduc avec effet immédiat pour le ou les PDL(s) n'ayant pu être rattaché(s) dans le délai. Dans ce cas, TOTALENERGIES se réserve la possibilité de soumettre au Client une nouvelle offre de fourniture à de nouvelles conditions contractuelles et tarifaires pour le ou les PDL(s) concernés. Le Client est libre de refuser ou d'accepter la nouvelle offre de TOTALENERGIES dans le délai de validité qui y est indiqué.

Il est entendu qu'il appartient au Client de contrôler l'exactitude du numéro du ou des PDL(s) renseignés dans le Bulletin de souscription et dont il est seul responsable. La responsabilité de TOTALENERGIES ne peut être mise en cause en cas de retard significatif de rattachement ou d'incapacité de rattachement du ou des PDL(s) s'il est établi que cette difficulté ou impossibilité résulte d'un manquement du Client.

L'index transmis par le GRD à l'ancien fournisseur et à TOTALENERGIES, en qualité de nouveau Fournisseur, fait foi entre les Parties, conformément aux règles décrites dans le Référentiel Clientèle du GRD.

La Mise en Service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès à l'énergie qui seront facturés par le GRD à TOTALENERGIES, qui les



TotalEnergies

refacturera au Client. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de la Mise en Service.

9.2. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour la durée initiale prévue au Bulletin de souscription. Il prend fin de plein droit à son échéance sans qu'une notification préalable ne soit requise.

Sans préjudice de ce qui précède, TOTALENERGIES peut proposer au Client de poursuivre le Contrat à son échéance, le cas échéant à de nouvelles conditions contractuelles, notamment tarifaires. Dans cette hypothèse, TOTALENERGIES s'engage à communiquer au Client ces nouvelles conditions deux (2) mois minimum avant l'échéance du Contrat.

En l'absence de résiliation effective du Client à la date d'échéance du Contrat, constituée par sa sortie du périmètre de facturation de TOTALENERGIES, le Contrat sera reconduit aux nouvelles conditions contractuelles notifiées par TOTALENERGIES ou son partenaire pour une durée identique à celle prévue sur le Bulletin de souscription, ce que ce dernier accepte.

9.3. Fin du Contrat

9.3.1. Résiliation à l'initiative du Client

9.3.1.1 Résiliation pour Changement de fournisseur :

Le Client à son initiative devra contacter un nouveau fournisseur et signer un contrat avec ce dernier. Le nouveau fournisseur devra accomplir les formalités administratives pour réaliser le changement de manière effective. Le Contrat se poursuivra jusqu'au Changement de Fournisseur effectif réalisé par le GRD. Le Client est informé que le GRD pourra appliquer des frais de Changement de fournisseur au Client.

Dans ce cas, la résiliation interviendra à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité du Client. Le Client reste redevable envers TOTALENERGIES de sa consommation figurant sur sa facture de résiliation.

Des pénalités seront appliquées au Client suivant les conditions et modalités définies à l'article 9.3.1.3.

9.3.1.2 Autre cas

Dans tout autre cas, le Client peut résilier totalement ou partiellement le présent Contrat pour le ou les PDL concernés.

Le Client informe TOTALENERGIES par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les justificatifs correspondants, au moins dix (10) jours calendaires avant la date de résiliation souhaitée,

permettant ainsi à TOTALENERGIES de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors à TOTALENERGIES établira la facture soldant le compte du Client sur la base des index communiqués par le GRD. Cette facture de solde comportera également la date de

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE HORIZON C4

En vigueur à compter du 25/01/2023

résiliation effective du Contrat. Le Client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les DGARD, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des Points de Livraison faisant l'objet de la résiliation.

La résiliation telle que définie ci-dessus ne fait l'objet d'aucune facturation de pénalité de la part de TOTALENERGIES.

9.3.1.3 Frais de résiliation anticipée

En cas de résiliation avant l'échéance du Contrat le Client verse à TOTALENERGIES, en sus des sommes dues au titre de sa consommation d'électricité visées à l'article 11 des présentes jusqu'à la date de résiliation effective de son Contrat, des frais de résiliation (ci-après « Frais de résiliation »). Ces Frais de résiliation correspondent à, et sont calculés de la manière suivante :

75% de la Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du ou des PDL résilié(s) par le Client multiplié par le Prix de Fourniture du Client (Prix du kWh tels que définis dans le Bulletin de Souscription/les Conditions Particulières du Client auquel est ajouté le prix des CEE et du mécanisme de capacité, sur la durée du Contrat restant à courir, tels que définis à l'article 6 ainsi que des Garanties d'Origine lorsque le Client a demandé à en bénéficier).

Les modalités d'application de la présente formule sont précisées à l'annexe 3 « Frais de résiliation » des présentes CGV.

Dans le cas où tous les PDL du Contrat sont résiliés, le Contrat est automatiquement résilié dans son ensemble.

Par exception à ce qui précède, en cas de déménagement sans changement de fournisseur, ou de cessation d'activité en application d'une décision judiciaire, le Client est dispensé des frais de résiliation susvisés s'il en informe TOTALENERGIES par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les justificatifs correspondants dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la date de résiliation effective du ou des PDL résilié(s).

9.3.2. Résiliation pour manquement à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties

En cas de manquement de l'une des Parties, aux obligations lui incombant aux termes du Contrat, la Partie non défaillante mettra en demeure par écrit l'autre Partie de régulariser cette situation. Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendaires, la Partie non défaillante pourra résilier de plein droit le Contrat et sans préjudice de dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD et liés à la résiliation du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues au Contrat d'Accès au Réseau,

interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PDL faisant l'objet de la résiliation.

9.3.3. Conséquences de la résiliation

Dans toutes les hypothèses de résiliation, à l'initiative du Client ou à l'initiative du Fournisseur, la responsabilité de TOTALENERGIES ne pourra être engagée au titre des conséquences dommageables éventuelles liées à l'interruption de fourniture par le GRD, sauf dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture résulterait d'une faute avérée commise par TOTALENERGIES.

10. Responsabilités et force majeure

10.1. Responsabilité de TOTALENERGIES vis à vis du Client

TOTALENERGIES s'engage à l'égard du Client à réaliser les prestations qui lui sont confiées par ce dernier en application du présent Contrat. Sauf exception expressément stipulée au présent article, la responsabilité de TOTALENERGIES ne peut être engagée en cas de manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client.

TOTALENERGIES décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme, au regard du Contrat d'Accès au Réseau, des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de TOTALENERGIES serait établie au titre de l'exécution du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif (notamment les pertes de chiffre d'affaires, les préjudices financiers, commerciaux et moraux, pertes de clientèle) et dans la limite du montant total TTC facturé par TOTALENERGIES au titre du PDL concerné par le dommage, sur les douze (12) mois consécutifs précédant l'événement.

TOTALENERGIES n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance du fait du tiers ou la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement irrésistible imprévisible et extérieur rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

De convention expresse entre les Parties, les événements listés ci-dessous seront assimilés de plein droit à un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil sans qu'ils aient à réunir les critères de la force majeure dès lors qu'ils empêchent la Partie qui l'invoque d'exécuter tout ou partie de ses obligations au titre du Contrat :

- L'adoption par toute autorité administrative compétente d'une mesure d'injonction ou de restriction à l'importation, à la fourniture ou à la consommation d'électricité ;
- Toute rupture d'approvisionnement totale ou partielle en électricité indépendante de la volonté de la Partie qui l'invoque et plus généralement toutes circonstances d'ordre politique ou économique ayant pour conséquence une limitation importante de l'approvisionnement en électricité ;
- Toute défaillance du Gestionnaire de Réseau survenant dans le cadre d'un Contrat d'Acheminement ;



TotalEnergies

10.2. Responsabilité du GRD vis à vis du Client

Le GRD auquel est raccordé le Client supporte envers celui-ci les obligations liées à l'acheminement de l'électricité, en matière notamment d'établissement et de modification du raccordement, d'accès au comptage, de dépannage, ainsi que de qualité et de continuité de l'alimentation. Ces obligations sont décrites dans le Contrat d'Accès au Réseau faisant partie intégrante des présentes.

En cas de non-respect de ses obligations par le GRD, le Client peut demander directement réparation à ce dernier, le GRD étant directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles telles que définies au Contrat.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire de TOTALENERGIES, il devra utiliser la procédure amiable décrite dans la Synthèse du Contrat d'Accès au Réseau. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la CRE.

Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application du Contrat d'Accès au Réseau. Il devra ainsi indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou un tiers quelconque.

11. Dispositif contractuel

11.1. Eléments du Contrat

Les relations contractuelles entre le Client et TOTALENERGIES sont régies par le Contrat qui comprend exclusivement les documents suivants :

- les Conditions Générales
- ses Annexes :
 - o Annexe 1 : tableau des coefficients de capacité par poste horo- saisonnier
 - o Annexe 2 : Tableau du barème du TURPE 5 bis en vigueur au 1er août 2018
 - o Annexe 3 : Frais de résiliation
 - o Annexe 4 : Synthèse DGARD
 - o Annexe 5 : Formulaire de rétractation
 - o Annexe 6 : le cas échéant, les conditions générales de vente des Services associés, souscrits par le Client.
- le Bulletin de souscription

En cas de contradiction ou de divergence entre les Conditions Générales et le Bulletin de souscription, ce dernier prévaudra sur les Conditions Générales.

Ce dispositif constitue l'accord entre les Parties et annule et remplace toutes lettres, propositions, négociation, offres et conventions remises, échangées par écrit ou par oral ou signées antérieurement à la souscription au Contrat et portant sur le même objet.

11.2. Nullité partielle

Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat se révèle être illégale, nulle ou inopposable aux termes d'une loi quelconque et/ou est déclarée illégale, nulle ou inopposable par toute juridiction ou autorité administrative compétente aux termes d'une décision exécutoire, cette stipulation sera réputée non écrite, sans altérer la validité des autres stipulations et sera remplacée par une stipulation

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE HORIZON C4

En vigueur à compter du 25/01/2023

valable d'effet équivalent, que les Parties s'engagent à négocier de bonne foi, et telles que les Parties en auraient convenu si elles avaient connu l'illicéité, la nullité ou l'inopposabilité de ladite stipulation.

12. Données nominatives

Les données personnelles relatives au Client et recueillies par TOTALENERGIES ou ses partenaires contractuels pour les besoins de la fourniture du service et la fourniture de nouveaux services aux utilisateurs en lien avec le service, sont traitées conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Le Client déclare avoir communiqué à TOTALENERGIES les informations nominatives exactes qui lui sont demandées dans le cadre du Contrat et s'engage à les tenir à jour pendant la durée du Contrat. Par conséquent, il notifiera immédiatement à TOTALENERGIES toute modification de ces informations nominatives, notamment, en cas de changement de contact.

TOTALENERGIES ne peut être tenu responsable pour les dommages subis par le Client ou des tiers en raison de l'inexactitude des informations nominatives communiquées par le Client à TOTALENERGIES.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification, d'opposition d'effacement et de limitation des données le concernant qu'il peut exercer en contactant TOTALENERGIES en écrivant à l'adresse :

TotalEnergies - Traitement des données nominatives – Service RECLAMATIONS –
TSA 31520 – 75901 Paris cedex 15 ou par mail à l'adresse :
donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr

Le Client dispose également du droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle locale en charge de la protection des données : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris, France.

TOTALENERGIES a mis en place une Charte relative à la protection des données personnelles de ses clients et prospects, accessible à l'adresse suivante :
<https://www.totalenergies.fr/groupe/fr/charte-de-protection-des-donnees-personnelles>.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des termes de la charte relative à la protection des données personnelles.

TOTALENERGIES a nommé un délégué à la protection des données qui peut être contacté aux coordonnées suivantes : TotalEnergies Electricité et Gaz France – Data Protection Officer – 2bis rue Louis Armand, 75015 Paris ou à l'adresse DPO@mail.totalenergies.fr. Veuillez noter que ces adresses sont dédiées aux questions portant sur la protection des données personnelles, toutes demandes sans rapport à ce sujet ne sera pas traité ni répondu.

Les données de Consommation sont susceptibles d'être anonymisées et utilisées à des fins de

statistiques.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que TOTALENERGIES utilise ses données personnelles afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, sms ou télécopie.

En outre, avec l'accord préalable exprès du Client ; TOTALENERGIES pourra lui faire part d'offres commerciales de ses partenaires susceptibles de l'intéresser.

Les données personnelles du Client communiquées dans le cadre du service seront conservées pendant la durée nécessaire à la fourniture du service et des nouveaux services. Les données de consommation sont conservées durant 3 ans glissants puis anonymisées. L'ensemble des données seront anonymisées en cas de résiliation du Contrat par le Client ou TOTALENERGIES pour quelle que raison que ce soit, sauf :

- les données nécessaires à la passation et gestion de votre contrat qui sont conservées cinq ans après la résiliation, et ;
- les factures sont conservées 10 ans à partir de la date de fin de l'exercice comptable concerné.

Les données collectées dans le cadre du Contrat et qui sont également traitées dans le cadre d'autres services suivront les règles propres à ces services. TOTALENERGIES s'engage à ce que ses éventuels partenaires contractuels suppriment également les données personnelles du Client en leur possession.

13. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

TOTALENERGIES peut apporter des modifications aux présentes Conditions Générales de Vente en informant le Client par tout moyen. En l'absence de contestation écrite du Client dans le délai d'un (1) mois qui suit l'information, les Conditions Générales de Vente modifiées seront alors applicables de plein droit en se substituant aux présentes. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

En cas d'impératif légal ou réglementaire, TOTALENERGIES pourra modifier automatiquement, voire mettre un terme au Contrat du Client.

Nonobstant ce qui précède, TotalEnergies pourra répercuter et, le cas échéant, facturer de plein droit au Client toute nouvelle charge ou obligation dont il pourrait être redevable en vertu d'une évolution des dispositions législatives, réglementaires ou tarifaires impératives et applicables à la production, au transport, à la distribution, à la vente ou à la livraison d'électricité.

14. Cession du contrat

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit de TOTALENERGIES y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif, et sous réserve d'avoir informé TOTALENERGIES de sa demande au plus tard quarante-cinq (45) jours avant la date de cession souhaitée. TOTALENERGIES pourra demander au cessionnaire du Contrat la constitution d'une garantie dans les conditions de l'article 8 des présentes CGV.

Sans préjudice de ce qui précède, TOTALENERGIES ne pourra pas refuser la cession sans motif légitime.



TotalEnergies

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE HORIZON C4

En vigueur à compter du 25/01/2023

Si cet accord est donné, la cession ainsi réalisée emportera substitution du cessionnaire au cédant pour l'exécution du Contrat. Le cédant restera tenu des obligations contractuelles nées antérieurement à la cession du Contrat. Pour l'application du présent article constitue, notamment et sans limitation, un motif légitime le refus de TOTALENERGIES fondé sur l'existence d'un risque d'insolvabilité du cessionnaire, tel qu'apprécié par TOTALENERGIES en fonction notamment du niveau de risque déterminé par l'agence de notation de TOTALENERGIES conformément à l'article 8.1 des présentes CGV.

TOTALENERGIES pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, après information du Client, à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce.

15. STIPULATIONS GENERALES

15.1. Non-renonciation

Le fait pour une des Parties de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une stipulation quelconque des présentes, ou de sa violation, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de cette stipulation ou de cette violation.

15.2. Notifications

Sauf dispositions spécifiques contraires résultant de la loi ou du Contrat, ou volonté contraire du Client formalisée par écrit, le Client accepte que toutes les notifications et/ou communications requises en vertu du Contrat lui soient adressées par voie électronique à l'adresse de contact renseignée sur le Bulletin de souscription.

15.3. Mandataire

Le Contrat est conclu en fonction de la personne du Client. Lorsque le Contrat est conclu par l'intermédiaire d'un mandataire, le mandataire déclare agir au nom et pour le compte du Client et garantit être dûment habilité pour ce faire. Sur simple demande, le mandataire communique à TOTALENERGIES une copie de son contrat de mandat. En cas de défaut de pouvoir ou de dépassement de pouvoir, le mandataire s'engage irrévocablement et à première demande à payer toute somme due à TOTALENERGIES au titre du Contrat pour chaque Point de Livraison. Le mandataire s'engage également à indemniser TOTALENERGIES au titre du manque à gagner résultant de la contestation du Contrat par le Client. En cas de refus d'exécuter le Contrat, ce manque à gagner est calculé en multipliant le prix de fourniture du Client par la consommation annuelle du ou des PDL, objets du Contrat.

16. CONDITIONS SPECIFIQUES

16.1. Droit de rétractation

Les Clients professionnels ayant jusqu'à cinq (5) salariés et ayant conclu le Contrat en vente hors établissement disposent d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat pour exercer leur droit de rétractation, sans avoir à motiver leur décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du Code de la consommation.

17. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES RELATIF AU CONTRAT, INCLUANT SON INTERPRETATION, SA FORMATION, SON EXECUTION ET SA CESSATION, ET PLUS GENERALEMENT TOUT DIFFEREND OPPOSANT LES PARTIES, DE NATURE CONTRACTUELLE OU DELICTUELLE, Y COMPRIS LES ACTIONS QUI RELEVRAIENT DU TITRE IV DU CODE DE COMMERCE, ET NOMMENT TOUT DIFFEREND RELATIF A LA RUPTURE DE LEURS RELATIONS COMMERCIALES, SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS, NONOBTANT LA PLURALITE DE DEFENDEURS, LA PROCEDURE EN REFERE OU L'APPEL EN GARANTIE.

18. ETHIQUE – LUTTE CONTRE LA CORRUPTION – LUTTE CONTRE LE TRAVAIL DISSIMULE

Le Client s'engage à respecter les principes consacrés dans les conventions internationales et régionale de la lutte contre la corruption ainsi que les lois anti-corruption applicables par ailleurs aux Parties ou à leur maison-mère. De manière générale, le Client s'engage à prendre connaissance et à respecter des principes équivalents à ceux du Code de conduite du Groupe TOTALENERGIES :

https://www.totalenergies.com/sites/g/files/nytnzq11/files/atoms/files/total_code_de_conduite_vf_0.pdf ou sur demande.

TOTALENERGIES s'engage à respecter les obligations en matière de lutte contre la corruption et contre le travail dissimulé.

Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire (Loi relative à la consommation du 17 mars 2014 n°2014-344). Le Client peut accéder aux informations contenues dans l'Aide-Mémoire du Consommateur d'Energie Européen sur les sites www.energie-info.fr et www.economie.gouv.fr/dgcccfr

19. CONTROLE DES EXPORTATIONS ET SANCTIONS ECONOMIQUES

Le Contrat doit être exécuté par les Parties en conformité avec les lois, réglementations sur le contrôle des exportations et les sanctions économiques applicables aux Parties.

Aucune Partie ne sera dans l'obligation d'exécuter ses obligations dues au titre du Contrat si cette exécution constitue ou pourrait constituer une violation ou être incompatible avec, ou exposer cette Partie (ci-après la « Partie Affectée ») à des condamnations en vertu de toutes lois ou règlements applicables aux Parties en matière de contrôle des exportations et de sanctions économiques.

Si c'est le cas, la Partie Affectée doit alors dans les meilleurs délais notifier par écrit à l'autre Partie son impossibilité d'exécuter le Contrat.

Dès que cette notification a été donnée, la Partie Affectée peut dès lors (i) suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles affectées

jusqu'à ce qu'elle soit en mesure d'exécuter légalement ses obligations ou (ii) mettre fin au Contrat lorsque la Partie Affectée ne peut exécuter légalement ses obligations.

ANNEXE 1 : Tableau des coefficients de capacité par postes horo-saisonniers (en kW/MWh)

Domaine de tension des Sites	FTA				
BT > 36 kVA	CU/LU	HPH	HCH	HPE (HPB)	HCE (HCB)
		0,6021	0,0384	0,00000	0,00000

PRIX TURPE en vigueur au 1^{er} Aout 2022

TURPE : Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité

- Éléments constitutifs du TURPE pour les sites BT $\leq 36\text{kVA}$ en Courte Utilisation (Simple Tarif) :

Puissance (kVA)	Abonnement (€/an)	Prix Acheminement (€/MWh)
		Base
3	60,24	39,40
6	87,24	39,40
9	114,24	39,40
12	141,24	39,40
15	168,24	39,40
18	195,24	39,40
24	249,24	39,40
30	303,24	39,40
36	357,24	39,40

- Éléments constitutifs du TURPE pour les sites BT $\leq 36\text{kVA}$ en Moyenne Utilisation (Double Tarif) :

Puissance (kVA)	Abonnement (€/an)	Prix Acheminement (€/MWh)	
		HP	HC
6	99,48	40,20	28,40
9	132,60	40,20	28,40
12	165,72	40,20	28,40
15	198,84	40,20	28,40
18	231,96	40,20	28,40
24	298,20	40,20	28,40
30	364,44	40,20	28,40
36	430,68	40,20	28,40

- Éléments constitutifs du TURPE pour les sites BT en Courte Utilisation avec 4 classes temporelles $\leq 36\text{kVA}$:

Puissance (kVA)	Abonnement (€/an)	Prix Acheminement (€/MWh)			
		HPH	HCH	HPB	HCB
3	58,80	63,20	43,30	13,50	8,40
6	84,36	63,20	43,30	13,50	8,40
9	109,92	63,20	43,30	13,50	8,40
12	135,48	63,20	43,30	13,50	8,40
15	161,04	63,20	43,30	13,50	8,40
18	186,60	63,20	43,30	13,50	8,40
24	237,72	63,20	43,30	13,50	8,40
30	288,84	63,20	43,30	13,50	8,40
36	339,96	63,20	43,30	13,50	8,40

- Éléments constitutifs du TURPE pour les sites BT en Moyenne Utilisation avec 4 classes temporelles $\leq 36\text{kVA}$

Puissance (kVA)	Abonnement (€/an)	Prix Acheminement (€/MWh)			
		HPH	HCH	HPB	HCB
3	63,12	58,00	40,20	13,20	8,30
6	93,00	58,00	40,20	13,20	8,30
9	122,88	58,00	40,20	13,20	8,30
12	152,76	58,00	40,20	13,20	8,30
15	182,64	58,00	40,20	13,20	8,30
18	212,52	58,00	40,20	13,20	8,30
24	272,28	58,00	40,20	13,20	8,30
30	332,04	58,00	40,20	13,20	8,30
36	391,80	58,00	40,20	13,20	8,30

NB : la saison tarifaire « Haute » s'étend du 1^{er} novembre au 31 mars inclus ; la saison tarifaire « Basse » s'étend du 1^{er} avril inclus au 31 octobre inclus.
La plage des Heures pleines / heures creuses est définie localement

- Éléments constitutifs du TURPE pour les sites BT ≤ à 36kVA en Longue Utilisation :

Puissance (kVA)	Abonnement (€/an)		Prix Acheminement (€/MWh)
	Fixe (€/an)	Proportionnel à la PS (€/kVA/an)	
Toute PS	33,24	77,04	10,40

- Éléments constitutifs du TURPE pour les Sites BT d'une Puissance Souscrite supérieure à 36 kVA :

	Abonnement (€/an)	
	Part Fixe	Part Proportionnelle aux dénivelés de Puissances Souscrites
CU	428,52	$12,82 \times PS_{HPH} + 8,94 \times (PS_{HCH} - PS_{HPH}) + 7,99 \times (PS_{HPB} - PS_{HCH}) + 6,4 \times (PS_{HCB} - PS_{HPB})$
LU	428,52	$22,04 \times PS_{HPH} + 13,65 \times (PS_{HCH} - PS_{HPH}) + 11,67 \times (PS_{HPB} - PS_{HCH}) + 8,12 \times (PS_{HCB} - PS_{HPB})$

	Prix Acheminement (€/MWh)			
	HPH	HCH	HPB	HCB
CU	52,80	36,40	22,80	17,30
LU	45,00	32,90	20,30	15,70

- Éléments constitutifs du TURPE pour les sites HTA 5 Pointe Fixe :

	Abonnement (€/an)	
	Part Fixe	Part Proportionnelle aux dénivelés de Puissances Souscrites
CU	696,00	$7,25 \times PS^P + 7,11 \times (PS_{HPH} - PS^P) + 6,91 \times (PS_{HCH} - PS_{HPH}) + 6,82 \times (PS_{HPB} - PS_{HCH}) + 6,37 \times (PS_{HCB} - PS_{HPB})$
LU	696,00	$22,75 \times PS^P + 21,08 \times (PS_{HPH} - PS^P) + 14,60 \times (PS_{HCH} - PS_{HPH}) + 10,83 \times (PS_{HPB} - PS_{HCH}) + 6,76 \times (PS_{HCB} - PS_{HPB})$

	PRIX Acheminement (€/MWh)				
	Pointe	HPH	HCH	HPB	HCB
CU	44,20	35,20	22,60	13,50	8,40
LU	27,80	21,10	14,50	8,00	6,70

ANNEXE 3 : Frais de résiliation

En cas de résiliation anticipée du Contrat d'électricité, les frais de résiliation correspondent à **75% de la Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du ou des PDL résilié(s), multipliée par le Prix de Fourniture du ou des PDL résilié(s), augmenté du Coût de la capacité.**

Les modalités d'application de cette formule, notamment la façon dont sont déterminés la Consommation Prévisionnelle Estimée du PDL, le Prix de Fourniture applicable à ce PDL et le Coût de la capacité, sont précisés ci-dessous en point (1). Des exemples d'application de la formule sont proposés en point (2).

Les termes non définis dans ce document ont le sens qui leur est donné dans les conditions générales de vente.

1. Calcul de la Consommation Prévisionnelle Estimée du PDL et du Prix de Fourniture du Client

1.1 Calcul de la Consommation Prévisionnelle Estimée du PDL

La Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du ou des PDL résilié(s) est déterminée, au jour de la résiliation effective par le Client du ou des PDL(s), conformément à la formule suivante :

[Coefficient Theta (par Cadrans) x la Puissance souscrite (par Cadrans) x 24 x 365 x le nombre de mois restants à courir jusqu'au terme du Contrat (par Cadrans)], le résultat obtenu étant divisé par le nombre de mois par année du Cadrans.

Si le Client a plusieurs cadrans (Heures Pleines et Heures Creuses par exemple) la formule ci-avant doit être appliquée par Cadrans puis chaque résultat obtenu doit être multiplié par le Prix de Fourniture du Cadrans afin de déterminer le montant des frais de résiliation anticipée.

- Le Coefficient Theta est un coefficient calculé par le Gestionnaire de Réseau de Distribution pour chaque profil de consommation et Cadrans. Les coefficients appliqués pour les besoins de la présente formule sont précisés dans le tableau ci-dessous :

Compteurs	Profils de consommation	Cadrans	Coefficient Theta ¹
C2/C3	ENT3	P	0,01164
		HPH	0,0635
		HCH	0,03874
		HPE	0,07111
		HCE	0,04259
C4	ENT1	HPH	0,05916
		HCH	0,02069
		HPE	0,06948
		HCE	0,02263
C5	PRO1	Base	0,08004
	PRO2	HP	0,0873
		HC	0,04227
	PRO5 (éclairage public)	Base	0,37297
	PRO6 (saison haute et saison basse)	HPSH	0,04522
		HCSH	0,02202
		HPSB	0,04208
		HCSB	0,02025

Pour identifier son Coefficient Theta, le Client doit au préalable déterminer :

- La segmentation de son PDL (C2, C3, C4, C5). Cette segmentation est définie par le Gestionnaire de Réseau de Distribution. Le segment d'appartenance du ou des PDL du Client est rappelé, pour chacun de ses PDL, sur ses factures et sur son Contrat.
- Le ou les Cadrans dont est équipé son ou ses PDL(s). Un PDL peut avoir 1, 2, 4 ou 5 cadrans en fonction du type de compteur et de l'option tarifaire souscrite par le Client. Par exemple, si le Client a souscrit à l'option tarifaire dite « Base », son compteur est équipé d'un seul cadran (« Base »). Si le Client a souscrit à l'option Heures Pleines/Heures Creuses son compteur est équipé de deux cadrans. La liste des cadrans possibles est reprise ci-dessous :
 - 1 cadran = Base
 - 2 cadrans = Heures Pleines et Heures Creuses (« HP » et « HC »)
 - 4 cadrans = Heures Pleines Hiver (« HPH »), Heures Creuses Hiver (« HCH »), Heures Pleines Été (« HPE »), Heures Creuses Été (« HCE »)
 - 5 cadrans = Heures Pleines Hiver (« HPH »), Heures Creuses Hiver (« HCH »), Heures Pleines Été (« HPE »), Heures Creuses Été (« HCE »), Heures de Pointe (« P »).

Le Client peut identifier le nombre de Cadrans dont est équipé son PDL en consultant sa facture².

¹ Sur la base des coefficients publiés par ENEDIS. Les évolutions des Coefficients Theta s'appliqueront de plein droit au Contrat, dès leur date d'entrée en vigueur.

² Selon le format de facture, cette information se situe sous l'onglet « Relevé de consommation » puis « Energie Active » ou sous l'onglet « Détails de ma facture » puis « Consommation d'électricité ».

- **La Puissance souscrite** est la puissance maximale exprimée en kVA que le PDL du Client est capable de fournir pour alimenter ses différents appareils électriques de manière simultanée. La Puissance souscrite est rappelée, pour chacun des PDL, sur les factures. En cas de modification de la Puissance souscrite en cours de Contrat, TOTALENERGIES prend en compte la Puissance souscrite au jour de la résiliation effective du Contrat.
- **Le nombre de mois par année du cadran** correspond à la période durant laquelle les Cadran du PDL du Client mesurent sa consommation. Ce nombre de mois est susceptible de varier selon le type de cadran dont est équipé le PDL du Client. Ainsi :
 - Pour un PDL qui possède au maximum deux cadrans (un cadran Base ou deux cadrans HP/HC) : ces cadrans mesurent la consommation toute l'année, soit les 12 mois de l'année.
 - Pour un PDL qui possède 4 cadrans (HPH/HCH/HPE/HCE) : les cadrans HPH et HCH mesurent la consommation pendant les 5 mois d'hiver de l'année et les cadrans HPE et HCE mesurent la consommation pendant les 7 mois d'été de l'année.
 - Pour un PDL qui possède 5 cadrans (HPH/HCH/HPE/HCE/P) : les cadrans HPH et HCH mesurent la consommation pendant les 5 mois d'hiver de l'année, les cadrans HPE et HCE mesurent la consommation pendant les 7 mois d'été de l'année, le cadran Pointe mesure la consommation aux heures de pointe pendant 3 mois de l'année.

Les saisons tarifaires sont déterminées par le Gestionnaire du Réseau de Distribution. La saison tarifaire « Hiver » s'étend du 1er novembre au 31 mars inclus ; la saison tarifaire « Été » s'étend du 1er avril au 31 octobre inclus. Les Heures de Pointe sont fixées de décembre à février.
- **Le nombre de mois restants à courir** correspond au nombre de mois restants à courir à compter du jour suivant la résiliation effective du ou des PDL du Client jusqu'à l'échéance contractuelle. Utilisation d'un nombre de mois avec 2 décimales pour estimer les Frais de résiliation au plus juste.

1.2 Calcul du Prix de Fourniture du PDL résilié

Le Prix de Fourniture intègre : (i) le prix du kWh tel que défini dans le Bulletin de Souscription/les Conditions Particulières du Client pour le ou les PDL résilié(s), (ii) le prix des CEE (certificats d'économie d'énergie tel que défini dans le Contrat du Client) sur la durée du Contrat restant à courir, (iii) le coût des garanties d'origine du Client sur la durée restant à courir du Contrat, lorsque le Client a demandé à en bénéficier.

1.3 Calcul du Coût de la capacité

Le Coût de la capacité correspond aux frais d'achat de certificats de capacité permettant de couvrir la consommation électrique du Client pendant les périodes de forte consommation conformément au mécanisme dit de capacité. Ce mécanisme est plus amplement décrit dans les conditions générales de vente.

Pour chaque Cadran du PDL résilié, le Coût de la capacité est déterminé selon la formule définie ci-après :

(Consommation Prévisionnelle Estimée x Coefficient de capacité x Enchère de capacité), le résultat obtenu étant divisé par 1000.

Le Client peut déterminer le coefficient de capacité en se référant à l'Annexe 1 de ces CGV. L'Enchère de Capacité : désigne le prix de la capacité (en €/kW) pour l'année concernée défini comme le prix de la dernière enchère organisée sur les plateformes d'échange avant le 31 décembre de l'année précédente. TOTALENERGIES prend en compte la dernière Enchère de Capacité au jour de la résiliation effective du Contrat.

2. Exemple d'application de la formule

Exemple n°1 : Compteur C4 avec une puissance souscrite de 80 kVA et résiliation 3 mois avant l'échéance du contrat

Pour un Client ayant résilié son contrat le 01/10/2022 au lieu du 31/12/2022 soit 3 mois avant l'échéance, avec :

- un **compteur C4**
- une **Puissance souscrite inférieure** à 80 kVA
- une **Consommation Prévisionnelle Estimée** de 10 365 kWh pour le cadran HPH, de 3 625 kWh pour le cadran HCH, de 12 173 kWh pour le cadran HPE et de 3 965 kWh pour le cadran HCE sur la durée du contrat restant à courir³
- un **Prix de fourniture** de 0,37433 euros/kWh pour le cadran HPH, de 0,26013 euros/kWh pour le cadran HCH, de 0,15109 euros/kWh pour le cadran HPE et de 0,07667 euros/kWh pour le cadran HCE
- un **Coût de capacité** de 374,45 euros pour le cadran HPH et de 8,35 euros pour le cadran HCH

Les **frais de résiliation** correspondront à $75\% \times [(10\,365 \text{ kWh (Consommation Prévisionnelle Estimée cadran HPH)} \times 0,37433 \text{ (Prix de fourniture cadran HPH)}) + (3\,625 \text{ kWh (Consommation Prévisionnelle Estimée cadran HCH)} \times 0,26013 \text{ (Prix de fourniture cadran HCH)}) + (12\,173 \text{ kWh (Consommation Prévisionnelle Estimée cadran HPE)} \times 0,15109 \text{ (Prix de fourniture cadran HPE)}) + (3\,965 \text{ kWh (Consommation Prévisionnelle Estimée cadran HCH)} \times 0,07667 \text{ (Prix de fourniture cadran HCH)}) + (374,45 + 8,35 \text{ (Coût de capacité)})] = 5\,492 \text{ euros}$

³ Pour déterminer la consommation prévisionnelle, formule = ((Coefficient Thêta (du Cadran) x Puissance souscrite (du Cadran) x 24 x 365 x nb de mois restants jusqu'au terme du contrat / divisé par nb de mois par année du Cadran. Pour compteur C4 HPH: coefficient = 0,05916 conformément au tableau ci-dessus, puissance souscrite = 80 kVA, nb de mois restants à courir = 3 et nb de mois par année du cadran = 12, soit (0,05916) x 80 x 24 x 365 x 3 / 12 = 10 365 kWh. Pour compteur C4, HCH : coefficient = 0,02069 conformément au tableau ci-dessus, puissance souscrite = 80 kVA, nb de mois restants à courir = 3 et nb de mois par année du cadran = 12, soit (0,02069) x 80 x 24 x 365 x 3 / 12 = 3 625 kWh. Pour compteur C4, HPE : coefficient = 0,06948 conformément au tableau ci-dessus, puissance souscrite = 80 kVA, nb de mois restants à courir = 3 et nb de mois par année du cadran = 12, soit (0,06948) x 80 x 24 x 365 x 3 / 12 = 12 173 kWh. Pour compteur C4, HCE : coefficient = 0,02263 conformément au tableau ci-dessus, puissance souscrite = 80 kVA, nb de mois restants à courir = 3 et nb de mois par année du cadran = 12, soit (0,02263) x 80 x 24 x 365 x 3 / 12 = 3 965 kWh.

ANNEXE 4 : Synthèse DGARD

SYNTHÈSE DES DISPOSITIONS GÉNÉRALES relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat Unique annexe 2 bis au contrat GRD-F (V9.0 : 12/07/2020)

Préambule

Dans le présent document le terme "GRD" désigne le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité.

Le présent document reprend de manière synthétique l'ensemble des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) basse tension, qui explicitent les engagements du GRD et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client. Il concerne les Clients ayant signé un Contrat Unique avec un Fournisseur.

Ces dispositions générales sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « Contrat GRD-F », conclu entre le GRD et le Fournisseur, afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie électrique. La reproduction du Contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client est assurée au moyen de la présente annexe. Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés dans le contrat GRD-F que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, notamment en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable au GRD et engage le seul Fournisseur vis-à-vis de son Client.

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible sur le Site internet du GRD www.enedis.fr.

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même Site, le GRD publie également :

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD est accessible à l'adresse http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site internet du GRD http://www.erdf.fr/Catalogue_des_prestationswww.enedis.fr/Catalogue_des_prestations. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les Référentiels du GRD et dans son catalogue des prestations. En cas de contradiction entre les Référentiels et le catalogue des prestations d'une part et la présente annexe du contrat GRD-F d'autre part, les dispositions de la présente annexe prévaudront.

Les mots ou groupes de mots commençant par une majuscule sont définis au glossaire de la présente annexe.

Glossaire

Client : utilisateur du RPD consommant de l'électricité achetée à un fournisseur exclusif, via un Contrat Unique. Un Client peut l'être sur plusieurs sites.

Compteur : équipement de mesure de la consommation et/ou de la production d'électricité.

Compteur Communicant : Compteur connecté au réseau de télécommunication et/ou utilisant le courant porteur en ligne, déclaré

comme communiquant par le GRD et intégré dans les nouveaux systèmes d'information du GRD permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Compteur Communicant. Ses caractéristiques techniques sont fixées par l'arrêté du 4 janvier 2012. Le Compteur Communicant est consultable à distance à partir des systèmes d'information administrés par le GRD.

Contrat GRD-F : contrat conclu entre un GRD et un fournisseur relatif à l'accès et à l'utilisation du RPD. Il est conclu en application de l'article L 111-92 du code de l'énergie, en vue de permettre au fournisseur de proposer aux Clients un Contrat Unique.

Contrat Unique : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un fournisseur unique pour un ou des PDL. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le fournisseur concerné et le GRD. Il comprend la présente annexe 2bis du Contrat GRD-F.

Disjoncteur de branchement (ou disjoncteur général) : appareil général de commande et de protection de l'installation électrique intérieure du Client. Il coupe le courant en cas d'incident (surcharge, court-circuit, ...). Une fois le problème résolu, le courant peut être rétabli en réarmant le disjoncteur.

Fournisseur : entité titulaire de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie et signataire d'un Contrat GRD-F avec le GRD, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique.

GRD (Gestionnaire du Réseau public de Distribution) : personne morale en charge de l'exploitation, l'entretien et du développement du RPD dans une zone donnée et, le cas échéant, de l'interconnexion avec d'autres réseaux, ainsi que de garantir la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité.

Point de Livraison (PDL) : point physique situé à l'aval des bornes de sortie du Disjoncteur de branchement, si le Client dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ou de l'organe de sectionnement, si le Client dispose d'une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, et au niveau duquel le Client soutire de l'électricité au RPD. L'identifiant et l'adresse du PDL sont précisés dans le Contrat Unique du Client.

Réseau Public de Distribution (RPD)

Réseau Public de Distribution d'électricité géré par le GRD. Celui-ci est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L. 2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et à l'article L111-52 du code de l'énergie, ou conformément aux articles R321-2 et R321-4 du code de l'énergie définissant la consistance du réseau public de transport d'électricité et fixant les modalités de classement des ouvrages dans les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

Référentiels (du GRD)

Il s'agit du Référentiel Clientèle et de la Documentation Technique de Référence disponibles aux adresses internet suivantes :

- Le Référentiel Clientèle : <https://www.enedis.fr/documents?types=12>
- La Documentation Technique de Référence : <https://www.enedis.fr/documents?types=11>

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf.

1. Le cadre général de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

En tant que GRD sur les territoires qui lui sont concédés, le GRD assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au PDL du Client, ainsi que les prestations qui en découlent, dans les conditions régies par les textes légaux et réglementaires en vigueur, et par le cahier des charges de concession de distribution publique d'électricité applicable au PDL du Client. Ces missions sont exercées dans des conditions objectives, transparentes, et non discriminatoires.

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site internet du GRD <http://www.enedis.fr/Concessions>.

Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et conclut avec lui un Contrat Unique. Il dispose alors d'un interlocuteur privilégié en la personne de son Fournisseur, tant pour la fourniture d'électricité que pour l'accès et l'utilisation du RPD. Le Client et le GRD peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes notamment dans les cas suivants :

- prise de rendez-vous lorsque le rendez-vous pris par le Fournisseur ne peut être honoré, ou en cas d'échec de télé-opération pour les Clients équipés d'un Compteur Communicant ;
 - fourniture, pose, modification, contrôle, entretien et renouvellement, et relevé des dispositifs de comptage ;
 - accès au dispositif de comptage ;
 - dépannage de ces dispositifs de comptage ;
 - réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ;
 - contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ;
 - enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.
- Les coordonnées du GRD figurent dans le Contrat Unique du Client.

2. Les obligations du GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

2.1 Les obligations du GRD à l'égard du Client

Le GRD est tenu à l'égard du Client de :

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées du GRD.

3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par le GRD sur son site internet www.enedis.fr.

4) offrir la possibilité au Client qui dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA de communiquer ses index, lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Communicant : c'est l'auto-relevé.

Ces index peuvent être communiqués au GRD directement ou via son Fournisseur.

Ces index font l'objet d'un contrôle de cohérence par le GRD notamment sur la base de l'historique de consommation du Client sur ce PDL. Le GRD peut prendre contact avec le Fournisseur ou le Client pour valider l'index transmis, voire programmer un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial payant.

Cet auto-relevé ne dispense pas le Client de laisser les agents du GRD accéder au Compteur conformément au paragraphe 3-2 ci-après.

2.2. Les obligations du GRD à l'égard du Client comme du Fournisseur

Le GRD est tenu à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous conformément à la réglementation en vigueur (dont les articles D322-1 à D 322-10 du code de l'énergie relatifs aux missions des gestionnaires des réseaux publics de distribution en matière de qualité de l'électricité et les prescriptions du cahier des charges de concession applicable).

➤ Engagements du GRD en matière de continuité :

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Le GRD informe le Client, sur son Site internet à la page <http://www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite>, sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

➤ Engagements du GRD en matière de qualité de l'onde :

Le GRD s'engage à livrer au Client une électricité d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique.

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Le GRD maintient la tension de fourniture au PDL à l'intérieur d'une plage de variation fixée conformément aux articles D322-9 et 10 du code de l'énergie : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

Ces engagements du GRD en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique ne sont pas applicables dans les cas relevant de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6-4 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser ;
- dans les cas cités aux articles 5-5 et 5-6 ci-après ;
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers ;
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD.

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, le GRD verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 17 novembre 2016 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du RPD géré par le GRD ou du réseau public de transport géré par RTE ;
- elle est égale à un montant forfaitaire, décliné par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures ;

SYNTHÈSE DES DISPOSITIONS GÉNÉRALES relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution

- elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun du GRD ;
- afin de prendre en compte les situations extrêmes, conformément à la délibération précitée, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés, en cas de coupure de plus de 20% de l'ensemble des Clients finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

2) réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des Référentiels du GRD et de son catalogue des prestations.

Dans le cas où le GRD n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant la date fixée. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait du GRD, le GRD verse automatiquement au bénéfice du Client concerné, via le Fournisseur, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

Dans le cas où un rendez-vous nécessaire à la réalisation d'une prestation par le GRD est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, le GRD facture au Fournisseur un frais pour déplacement vain, sauf lorsque le Client ou le Fournisseur a reporté ou annulé ce rendez-vous plus de 2 jours ouvrés avant la date fixée.

Si le Client démontre qu'il n'a pas été en mesure d'honorer, d'annuler ou de reporter ce rendez-vous en raison d'un cas de force majeure, le GRD procède alors au remboursement du frais appliqué.

Les frais pour déplacement vain ou de dédit sont régis par les décisions sur les tarifs d'utilisation du RPD et des prestations annexes réalisées à titre exclusif par le GRD. Leur montant figure au catalogue des prestations du GRD en vigueur.

3) assurer les missions de comptage dont il est légalement investi.

Le GRD est chargé du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des utilisateurs autorisés.

Le dispositif de comptage comprend notamment :

- si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA : le Compteur pour l'enregistrement des consommations et le Disjoncteur de branchement. La puissance souscrite est limitée par le Disjoncteur de branchement lorsque le Client ne dispose pas d'un Compteur communicant, ou par le Compteur Communicant.
- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le Compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Il est fourni par le GRD, à l'exception du Disjoncteur qui doit être fourni par le Client dans le cas où celui-ci demande une puissance supérieure à 36 kVA.

La pose d'un Compteur Communicant s'effectue à l'initiative du GRD conformément aux dispositions des articles R341-4 à R341-8 du code de l'énergie. Dans le cas où le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA, si le Client ou son Fournisseur souhaite un service nécessitant un Compteur Communicant alors que le Client n'en dispose pas encore, le GRD installe ce Compteur, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations.

Le GRD est en outre chargé du contrôle métrologique de tous les éléments du dispositif de comptage, de la pose, de l'entretien et du renouvellement des éléments du dispositif de comptage qu'elle a fournis. Les frais correspondant sont à la charge du GRD, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par le GRD, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais sont à la charge du GRD si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

En cas de dysfonctionnement du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par le GRD, le GRD informe le Client de l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du PDL concerné ou avec celles d'un PDL présentant des caractéristiques de consommation comparables conformément aux modalités décrites dans les Référentiels du GRD. Le GRD peut modifier cette évaluation sur la base d'éléments circonstanciés communiqués par le Client. Sans réponse du Client à la proposition d'évaluation dans un délai de 30 jours calendaires, l'évaluation produite est considérée comme validée et le GRD procède à la rectification.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

Conformément à l'article L224-11 du code de la consommation, aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être imputée au Client, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque le GRD a signifié au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- ou en cas de fraude.

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

5) entretenir le RPD, le développer ou le renforcer selon la répartition de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le RPD entre le GRD et l'autorité concédante, définie dans chaque cahier des charges de concession.

6) informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, le GRD les porte à la connaissance du Client et du Fournisseur, au moins 3 jours à l'avance, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées, conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession.

Lorsque le GRD est amenée à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, elle fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

7) informer le Client lors des coupures suite à incident affectant le RPD

Le GRD met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession du GRD relatifs à la coupure subie. Le numéro de téléphone à appeler est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

8) assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel

Pour l'exécution du Contrat Unique, le Client autorise le GRD à communiquer ses données de comptage à son Fournisseur. Le Client ne peut remettre en cause cette désignation.

- **Protection des informations commercialement sensibles :**

Le GRD préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément aux dispositions de l'article L111-73 du code de l'énergie.

- **Protection des données à caractère personnel :**

SYNTHÈSE DES DISPOSITIONS GÉNÉRALES relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Le GRD protège, collecte et traite les données à caractère personnel, conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles et, en particulier de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés » et au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données).

Le GRD ne fait pas de prospection commerciale et ne vend aucune donnée.

Le GRD traite les données personnelles collectées et transmises par les Fournisseurs pour l'exercice de ses missions.

Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : l'adresse électronique du Client et/ou son numéro de téléphone.

Le GRD collecte plusieurs types d'informations par exemple, les index de consommation et la puissance souscrite qui font l'objet d'un traitement informatique afin de permettre au GRD d'assurer ses missions de service public telles que définies par le code de l'énergie, notamment en matière de comptage, d'exploitation, d'investissement et de développement du RPD ou l'intégration des énergies renouvelables.

Les traitements effectués sur les données utilisées et produites par les Compteurs Communicants sont encadrés par le code de l'énergie. Certaines fonctionnalités de paramétrage sont proposées aux Clients. Certaines données sont collectées par défaut. D'autres le sont avec accord du Client :

- par défaut, le GRD collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PRM sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie.
- sauf opposition du client les données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) sont conservées par défaut, en local, dans la mémoire du compteur du Client sans transmission au GRD ou au Fournisseur ou à un tiers.

Ces données de consommation fines (horaire et/ou à la demi-heure) ne sont collectées par le GRD qu'avec le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque du Client ou, de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement des missions de service public du GRD définies par le code de l'énergie.

La transmission des données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec le consentement préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données personnelles précitée.

Cette autorisation peut être adressée soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client et à en apporter la preuve sur simple demande du GRD. En cas de non réponse de justification du recueil du consentement dans un délai défini par la procédure de contrôle concertée par le Fournisseur, à la première demande, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

Les données de consommation ne peuvent être conservées que pour une durée maximum de 24 mois. Le GRD peut être amené à conserver les données personnelles du Client collectées par le Fournisseur et transmises au GRD (hors données de consommation) pendant toute la durée du contrat unique et pendant une période maximale de 5 ans à compter de la résiliation de ce contrat.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité aux données à caractère personnel le concernant.

Pour exercer son droit de rectification, et de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur et transmises au GRD, le Client contactera son Fournisseur. Le Fournisseur informera le GRD de l'actualisation des données du Client via la Plateforme d'échanges.

Dans le cas où le Fournisseur prend également en charge la demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées pour les données collectées et utilisées par le GRD, le Fournisseur devra adresser sa demande au GRD.

Le Client peut exercer ce droit directement par courriel (dct-informatiqueetlibertes@enedis.fr) ou par courrier au GRD :

Tour Enedis - Service National Consommateurs - 6ème étage
34, place des Corolles- 92079 Paris La Défense CEDEX

Le courrier doit préciser le nom et prénom, adresse actuelle et référence PDL du Client accompagnée d'une pièce justificative d'identité.

Dans le cas où le GRD reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le GRD exclusivement alors le GRD traite la demande Client et informe ce dernier qu'il doit s'adresser à son Fournisseur pour les données contractuelles collectées par le Fournisseur.

Dans le cas où le GRD reçoit une demande Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur, le GRD informera le Client par courrier que sa demande doit être adressée au Fournisseur.

Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par le GRD. Par ailleurs, le GRD pourrait être amené à collecter des informations complémentaires facultatives pour l'exécution du présent contrat mais néanmoins nécessaires dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public, comme l'adresse électronique et le numéro de téléphone.

Le droit d'opposition et de suppression ne peut être exercé par le Client uniquement pour les données personnelles qui ne sont pas indispensables à l'exercice des obligations légales du GRD.

9) traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD qui lui sont adressées

10) indemniser le Client dès lors que la responsabilité du GRD est engagée au titre du paragraphe 6-1

2.3. Les obligations du GRD à l'égard du Fournisseur

Le GRD s'engage spécifiquement à l'égard du Fournisseur à :

- élaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre ou limiter l'accès du Client au RPD à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations ;
- transmettre au gestionnaire de réseau de transport RTE, et le cas échéant au responsable d'équilibre désigné par le Fournisseur, les données nécessaires à la reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du Site internet du GRD.

3. Les obligations du Client dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Le Client s'engage à :

1) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables et satisfaire à une obligation de prudence, notamment

SYNTHÈSE DES DISPOSITIONS GÉNÉRALES relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution

pour éviter que ses installations perturbent le réseau et pour qu'elles supportent les perturbations liées à l'exploitation du RPD.

Le GRD met à disposition du Client, sur son site internet à la page <http://www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite>, des informations sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour que l'installation intérieure et les appareils électriques du Client supportent les conséquences de perturbations sur le réseau et évitent de perturber le RPD.

L'installation électrique intérieure du Client commence :

- à l'aval des bornes de sortie du disjoncteur de branchement si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ;
- à l'aval des bornes de sortie de l'appareil de sectionnement si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA.

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR.

Elle est entretenue de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le RPD et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, le GRD n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

Le GRD se réserve le droit de contrôler le respect de ces obligations par le Client.

2) garantir le libre accès et en toute sécurité du GRD au dispositif de comptage

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre au GRD d'effectuer :

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD. Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

3) veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Les fraudes portant sur le matériel de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations du GRD.

4) le cas échéant, déclarer et entretenir les Installations de Production autonome dont il dispose

Le Client peut mettre en œuvre des Installations de Production d'électricité raccordées aux installations de son PDL, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le GRD et le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence d'installations de Production d'électricité raccordées aux installations du site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client. Dans le cas contraire, le Client est tenu de signer un contrat dit "d'injection" auprès du GRD.

En aucun cas la mise en œuvre d'une ou plusieurs Installations de Production ne peut intervenir sans l'accord écrit du GRD.

5) Veiller à la suppression du raccordement s'il souhaite interrompre définitivement son accès au RPD.

4. Le Fournisseur et l'accès/utilisation du Client au Réseau Public de Distribution

Le Fournisseur est l'interlocuteur privilégié du Client dans le cadre du Contrat Unique.

Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité du GRD, il s'engage à l'égard du Client à :

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse et d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;
- souscrire pour lui auprès du GRD un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou à un tiers ;
- l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance, étant rappelé que les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires théoriques des plages temporelles déterminées localement ;
- payer au GRD dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

Le Fournisseur s'engage spécifiquement à l'égard du GRD à :

- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses Clients ;
- mettre à disposition du GRD les mises à jour des données concernant le Client.

5. Mise en œuvre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les Référentiels du GRD et dans son catalogue des prestations.

5.1. Mise en service

La mise en service à la suite d'un raccordement nouveau nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement.

La mise en service des installations du Client est alors subordonnée :

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie.

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas d'un site avec puissance de raccordement inférieure ou égale à 36 kVA pour lequel l'alimentation a été maintenue, y compris avec une puissance limitée, le Client doit, dans les plus brefs délais, choisir un Fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service. Cette mise en service sur installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un Fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations intérieures du Client, ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité, conformément aux articles du code de l'énergie précités.

5.2. Changement de Fournisseur

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec le GRD.

Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au RPD.

5.3. Résiliation du contrat à l'initiative du Client ou du Fournisseur

Le Client ou le Fournisseur peut résilier le Contrat Unique selon les dispositions qui y sont prévues.

En l'absence de nouveau contrat conclu à la date d'effet de la résiliation, les dispositions du paragraphe 5.5 s'appliquent.

5.4. Défaillance du Fournisseur

Le Client est informé par le Fournisseur défaillant au sens de l'article L333-3 du code de l'énergie, ou par le GRD, des dispositions lui permettant de conclure au plus tôt un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur de secours désigné par le ministre de l'énergie ou tout autre Fournisseur de son choix.

5.5. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du GRD

Conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession et à la réglementation en vigueur, le GRD peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du GRD ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le GRD ;
- refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;

- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDiS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;
- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

5.6. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Fournisseur

Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son Contrat ou en cas de manquement contractuel du Client, le Fournisseur a la faculté, conformément au catalogue des prestations et dans le respect de la réglementation en vigueur :

- de demander au GRD de procéder à la suspension de l'alimentation en électricité du Client ;
- ou de demander au GRD de limiter la puissance souscrite du Client lorsqu'elle est inférieure ou égale à 36 kVA. Cette prestation est possible :
 - pour les Clients résidentiels ;
 - pour les Clients professionnels, lorsque le Client dispose d'un Compteur Communicant.

6. Responsabilité

6.1. Responsabilité du GRD vis-à-vis du Client

Le GRD est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre du GRD pour les engagements du GRD vis-à-vis du Client contenus dans le contrat GRD-F. Ces engagements sont détaillés au paragraphe 2.

6.2. Responsabilité du Client vis-à-vis du GRD

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés au GRD en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Le GRD peut engager une procédure de règlement amiable avec le Client ou saisir la juridiction compétente. Elle en tient informé le Fournisseur.

Par ailleurs, il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

Le GRD et le Fournisseur sont responsables l'un envers l'autre des dommages directs et certains résultant de la non-exécution ou de la mauvaise exécution par eux d'une ou plusieurs obligations mises à leur charge au titre du Contrat GRD-F.

Le GRD est responsable des préjudices directs et certains subis par le Fournisseur ayant pour origine le non-respect des engagements et obligations du GRD vis-à-vis du Client.

6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées empêchant l'exécution de son obligation, mentionnée dans le présent contrat, par le débiteur.

En outre, en application de l'article D322-1 du code de l'énergie et de l'article 19 du cahier des charges type de concession du réseau public de transport, annexé au décret n°2006-1731, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté du GRD et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictueuses ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

Les obligations contractuelles dont l'exécution est rendue impossible, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

7. Réclamations et recours

En cas de réclamation relative à l'accès ou à l'utilisation du RPD, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation :

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- soit directement auprès du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le Site Internet du GRD <http://www.enedis.fr/reclamations> ou bien en adressant un courrier au GRD.

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur ou directement au GRD, avec l'ensemble des pièces utiles au traitement de sa réclamation.

Le Fournisseur transmet au GRD la réclamation dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client lorsqu'elle concerne le GRD, selon les modalités convenues. A cette occasion, il joint l'ensemble des pièces utiles au traitement de la réclamation du Client qui sont à sa disposition.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, le GRD procède à l'analyse de la réclamation et communique sa réponse.

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

7.2. Dispositions spécifiques pour le traitement d'une réclamation avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du GRD ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur ou au GRD. Afin de faciliter le traitement de la réclamation, il est conseillé au Client de l'adresser, dans un délai de vingt jours calendaires par lettre recommandée avec avis de réception à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser *a minima* les éléments suivants :

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;
- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, le GRD procède à une analyse de l'incident déclaré et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client.

En cas d'incident avéré, le Client doit transmettre au GRD, le cas échéant via son Fournisseur, un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants.

En cas d'accord sur le montant de l'indemnisation, le GRD ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

En cas de refus d'indemnisation ou de désaccord sur le montant de l'indemnisation, le Client peut demander au GRD, via son Fournisseur, d'organiser ou organiser lui-même une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client peut saisir le tribunal compétent.

7.3. Recours

En cas de désaccord du Client sur le traitement de sa réclamation par le GRD, le Client peut saisir l'instance de recours au sein du GRD mentionnée dans la réponse qui lui a été apportée.

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents du GRD en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès du GRD.

Si le Client est un particulier ou un non-professionnel ou un professionnel appartenant à la catégorie des micro-entreprises mentionnée à l'article 51 de la loi n°2008-776 du 4 août 2008, il peut également faire appel au Médiateur National de l'Energie, conformément à l'article L122-1 du code de l'énergie. Le différend doit alors faire l'objet d'une réclamation écrite préalable du Client au Fournisseur ou au GRD, qui n'a pas permis de régler ce litige dans un délai de deux mois à compter de la réception de cette réclamation écrite, conformément à l'article R122-1 du code de l'énergie.

8. Révision du présent document

Toute modification du présent document sera portée à la connaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.

ANNEXE 5 - FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS ET NON-PROFESSIONNELS – OFFRE GAZ ET ELECTRICITE

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

En application de l'article L.221-3 du Code de la consommation, le client professionnel¹ bénéficie sous réserve du respect des conditions rappelées ci-après d'un droit de rétractation pouvant être exercé sans pénalité à compter de la date de conclusion du contrat. Ce droit est accordé aux clients professionnels ayant conclu le contrat hors de l'établissement du vendeur² et employant cinq (5) salariés ou moins à la signature du contrat.

Ce droit de rétractation est étendu aux clients non-professionnels³ avec une puissance de compteur électrique égale ou inférieure à 36 kVa et/ou consommant moins de 30 000 kWh par an en gaz naturel, quel que soit leur nombre de salariés et le lieu de la vente.

En cas d'exercice de ce droit de rétractation, vous restez redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle vous exercez ce droit.

L'envoi de ce formulaire de rétractation met un terme à votre contrat ce qui peut entraîner une suspension de l'énergie. Il est de votre ressort de souscrire une offre avec un autre fournisseur d'énergie.

Formulaire à envoyer par e-mail à l'adresse figurant sur votre contrat ou par courrier à l'adresse suivante dans un délai de 14 jours francs après la conclusion de votre contrat :

TotalEnergies Service Client TSA 21519

75901 Paris CEDEX 15

Je soussigné(e) (*nom, prénom, qualité*) _____, souhaite exercer mon droit de rétractation pour le contrat portant sur la fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité conclu en date du _____ pour le(s) site(s) suivant(s):

Société : _____

Adresse du site de consommation : _____

N° PDL/PDC : _____

Motif de la résiliation (*facultatif*) : _____

☐ Si je suis un client professionnel, j'atteste sur l'honneur que ma société emploie cinq (5) salariés ou moins et que mon activité n'est pas liée à la fourniture d'énergie

Le / /

Signature :

¹ Au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

² Vente hors établissement au sens de l'article L.221-1 du Code de la consommation. Il s'agit par exemple des contrats signés à la suite d'un démarchage à domicile ou sur votre lieu de travail. Les contrats conclus à distance (i.e. en vente par téléphone ou sur internet) ne sont pas éligibles.

³ Au sens de l'article liminaire du Code de la consommation (associations, syndicats de copropriété, paroisses, etc.)

Notice d'information - Option « Assistance Pro Electricité 24h/24 »

Compte tenu du type de service que le Client vient d'acheter et des informations qu'il a communiquées à TotalEnergies Electricité et Gaz France (ci-après « **TotalEnergies** »), TotalEnergies lui recommande l'adhésion à l'Option « Assistance Pro Electricité 24h/24 ».

Ce contrat se compose des Conditions Générales présentées ci-après, complétées par le bulletin d'adhésion du Client qui lui a été remis lors de sa souscription.

TotalEnergies l'invite à lire attentivement la présente Notice d'information ainsi que les Conditions Générales. Elles précisent les droits et obligations du Client et ceux de l'Assisteur et répondent aux questions éventuelles qu'il peut se poser.

Qui est l'Assisteur ?

FRAGONARD ASSURANCES - SA au capital de 37 207 660 €- 479 065 351 RCS Paris - Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris - Entreprise régie par le Code des assurances et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4 Place de Budapest – CS 92450 – 75436 Paris Cedex 09.

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par AWP FRANCE SAS, Société anonyme par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny-Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen. Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>, ci-après dénommée sous le nom commercial « MONDIAL ASSISTANCE ».

A qui s'adresse ce contrat ?

Ce contrat, proposé en option, s'adresse à toute personne physique bénéficiaire d'un contrat de fourniture d'électricité souscrit auprès de TotalEnergies et qui a adhéré à l'Option « Assistance Pro Electricité 24h/24 ».

Quelles sont les conditions pour bénéficier de ce contrat ?

Le Client doit avoir :

- son Domicile en France métropolitaine, **hors Corse**,
- souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès de TotalEnergies.

Quelle est la date d'effet et la durée de votre contrat ?

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2, les garanties de l'Option « Assistance Pro Electricité 24h/24 » prennent effet, selon le cas :

- A la Date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de TotalEnergies, telle que définie dans les Conditions Générales de Vente de fourniture d'électricité applicables au Client, en cas de souscription simultanée à l'offre de fourniture d'électricité de TotalEnergies et de l'Option « Assistance Pro Electricité 24h/24 ».
- Dans un délai maximal de deux (2) mois si le Client adhère à l'Option « Assistance Pro Electricité 24h/24 » postérieurement à la conclusion d'un contrat de fourniture d'électricité avec TotalEnergies.

Un courrier ou e-mail sera envoyé au Client pour l'informer de la date de prise d'effet des garanties.

La garantie est accordée pour une durée d'un (1) mois, tacitement reconductible par période d'un (1) mois, à compter de la prise d'effet des garanties, dans les conditions décrites ci-dessus.

Quelles sont les prestations prévues au contrat ?

Ce sont les prestations d'assistance dépannage électricité du Client ayant adhéré à l'Option, selon les modalités définies aux Conditions Générales.

Droit de rétractation

Le Client a le droit de se rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours selon les modalités prévues à l'article 5.2 des Conditions Générales.

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application d'un service d'assistance dépannage, disponible 24h/24 et 7j/7, en cas de panne d'électricité garantie par les présentes Conditions Générales survenue sur l'installation électrique intérieure des Clients Bénéficiaires. Afin de faire bénéficier ses Clients d'une assistance dépannage, dans les conditions décrites aux présentes Conditions Générales, TotalEnergies Electricité et Gaz France, Société anonyme au capital de 5 164 558,79 euros - 2 bis rue Louis Armand - 75015 Paris - RCS Paris 442 395 447 (ci-après « **TotalEnergies** ») a conclu, pour le compte de ses Clients, un contrat collectif d'assistance auprès de Fragonard Assurances cette dernière assurant le risque garanti dans le cadre des présentes conditions générales Fragonard Assurances, Société Anonyme au capital de 37 207 660 euros, 479 065 351 RCS Paris, ayant son siège social : 2, rue Fragonard, 75017 Paris 17ème, Entreprise régie par le Code des Assurances et contrôlée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

La gestion et la mise en œuvre des prestations d'assistance souscrite auprès de Fragonard Assurances ont été confiées par Fragonard Assurances à :

AWP FRANCE SAS au capital de 7 584 076,86€
Siège social : 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen-490 381 753 RCS Bobigny
société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 <http://www.orias.fr/> agissant sous le nom commercial : « **MONDIAL ASSISTANCE** ».

ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Les termes précédés d'une majuscule qui ne sont pas définis aux présentes Conditions Générales ont le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales de Vente de fourniture d'électricité souscrites par le Client Bénéficiaire.

« **Client** » ou « **Client Bénéficiaire** » : désigne tout Client Professionnel bénéficiaire d'un contrat de fourniture d'électricité de TotalEnergies pour les besoins de son activité professionnelle, pour une puissance souscrite comprise

entre 3 et 36 kVA et qui a adhéré à l'Option « Assistance Pro Electricité 24h/24 ».

« **Conditions Générales** » ou « **CG** » : désignent le présent document.

« **Electricien** » : désigne une entreprise spécialisée, à laquelle MONDIAL ASSISTANCE fait appel pour intervenir chez le Client Bénéficiaire, disposant des moyens matériels et humains ainsi que de compétences nécessaires, afin de procéder à la réparation d'installations électriques intérieures.

« **Evénement garanti** » : désigne le dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure du site de consommation provoquant une interruption de la fourniture en électricité ou une défaillance de l'Installation électrique intérieure **sous réserve des exclusions de garantie définies à l'article 3.5 des présentes Conditions Générales**. Sont concernés les éléments localisés en aval du compteur, notamment les prises murales, les interrupteurs, les douilles de lampe, les tableaux d'alimentation, les coupe circuits, les disjoncteurs différentiels et le câblage.

« **Installation électrique intérieure** » ou « **Installation** » : désigne l'installation électrique intérieure du Client Bénéficiaire, c'est-à-dire la partie de l'installation électrique intérieure se trouvant en aval du disjoncteur principal de branchement jusqu'aux points d'alimentation (prises de courant), située sur le lieu d'intervention défini dans le contrat de fourniture d'électricité que le Client Bénéficiaire a conclu avec TotalEnergies.

Les pannes et/ou défaillances résultant d'un dysfonctionnement du réseau de distribution d'électricité et relevant du gestionnaire de réseau de distribution, en l'occurrence Enedis, ne sont pas couvertes.

« **Lieu d'intervention** » ou « **Site de consommation** » : désigne l'adresse de consommation indiquée par le Client Bénéficiaire sur le contrat de fourniture d'électricité conclu avec TotalEnergies. **Ce lieu d'intervention doit obligatoirement être situé en France métropolitaine, hors Corse et être desservi par une voie carrossable. En outre :**

- n'est pas un lieu d'intervention et ne peut faire l'objet d'une adhésion aux présentes Conditions Générales toute partie commune d'immeubles ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.

- chaque adhésion ne peut concerner qu'un unique lieu d'intervention, dont l'adresse ne peut pas être modifiée.

« **Option Assistance Pro Electricité 24/24** » : désigne le nom du service d'assistance dépannage sur l'Installation électrique intérieure du Client Bénéficiaire, selon les modalités définies aux présentes Conditions Générales, commercialisé par TotalEnergies.

« **Mondial Assistance** » : désigne ensemble ou séparément les sociétés AWP France SAS et Fragonard Assurances désignées en tête des Conditions Générales.

ARTICLE 3 - FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

Pour permettre à MONDIAL ASSISTANCE d'intervenir, le Client Bénéficiaire doit appeler le numéro suivant, disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7 : 0 970 80 65 05 (prix d'un appel local à partir d'un poste fixe).

La mise en œuvre des garanties prévues aux présentes Conditions Générales, sans l'accord préalable de MONDIAL ASSISTANCE (matérialisé par un numéro de dossier transmis au Client Bénéficiaire lors de son appel téléphonique) ne peut donner lieu à remboursement des frais éventuellement engagés par le Client Bénéficiaire.

3.1. Diagnostic préliminaire par téléphone

Lors de cet appel MONDIAL ASSISTANCE procède à un diagnostic téléphonique préliminaire sur la base des informations recueillies auprès du Client Bénéficiaire, lui permettant de déterminer si le dysfonctionnement est un Evénement garanti. Lors de cet appel, MONDIAL ASSISTANCE guide le Client Bénéficiaire pour tenter de rétablir l'électricité ou à défaut, isoler le secteur de la panne.

3.2. Intervention d'un Electricien

Si lors du diagnostic préliminaire établi par MONDIAL ASSISTANCE, il apparaît que le dysfonctionnement est un Evénement garanti nécessitant l'intervention d'un Electricien, MONDIAL ASSISTANCE organise celle-ci (**sauf cas de force majeure**) dans les deux (2) heures suivant l'appel du Client Bénéficiaire, ou dans un créneau horaire défini et convenu avec le Client Bénéficiaire.

A l'issue de son intervention, l'Electricien remettra au Client un bon d'intervention comportant les justificatifs de son intervention et des réparations effectuées.

Il est de la responsabilité du Client Bénéficiaire de garantir la conformité de son Installation électrique intérieure aux normes réglementaires en vigueur. Si l'Installation électrique intérieure ne remplit pas ces conditions, l'Electricien peut refuser d'intervenir.

Il est précisé que le Client Bénéficiaire pourra bénéficier, en cas de survenance d'un Evènement garanti sur l'Installation électrique intérieure d'une prise en charge **d'un montant maximum de trois cent (300) euros TTC par intervention (déplacement, pièces et main d'œuvre).** A ce titre, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE accorde une garantie contractuelle, dans le cadre de prestations effectuées par l'Electricien (déplacement, pièces et main d'œuvre) suite à la survenance d'un Evènement garanti d'1 (un) an à compter de l'intervention de l'Electricien.

En outre, si l'Evènement Garanti persiste à l'issue d'un délai de vingt-quatre (24) heures suivant l'intervention de l'Electricien prévue ci-dessus, MONDIAL ASSISTANCE s'engage à remettre au Client Bénéficiaire, pour faire face aux dépenses diverses induites par cette situation exceptionnelle, **la somme de 1 000 (mille) euros**, sous forme d'un chèque envoyé à l'adresse de ce dernier, dans un délai de 8 (huit) jours suivant la date de réception de la demande expresse du Client Bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à MONDIAL ASSISTANCE - AWP FRANCE- Service Relations Clientèle – 01 - 7 rue Dora Maar CS 60001 - 93488 Saint Ouen Cedex. Cette somme restera définitivement acquise au Client Bénéficiaire.

Pour être traitée par MONDIAL ASSISTANCE, la demande du Client devra impérativement comporter le numéro du dossier qui lui a été communiqué lors du diagnostic préliminaire par téléphone susvisé, l'adresse d'envoi du chèque, ainsi que le bon d'intervention délivré par le prestataire.

3.3. Analyse de devis

En outre, MONDIAL ASSISTANCE offre au Client Bénéficiaire la possibilité d'effectuer un contrôle de devis, dans l'hypothèse où des travaux seraient nécessaires en sus des garanties accordées par les présentes Conditions Générales dans les suites de la survenance d'un Evènement garanti.

Le contrôle de devis est réalisé sur simple appel téléphonique au 0 970 80 65 05 (prix

d'un appel local depuis un poste fixe), du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9h00 à 18h00, par un spécialiste de MONDIAL ASSISTANCE qui apportera au Client Bénéficiaire l'assurance que les devis qui lui ont été communiqués répondent à son besoin et correspondent au juste prix pour les travaux envisagés dans la région concernée. Le résultat de l'analyse du devis sera communiqué par téléphone au Client Bénéficiaire dans les soixante-douze (72) heures ouvrées suivant la réception de la copie de son devis.

Si besoin et si le Client Bénéficiaire le souhaite, le spécialiste de MONDIAL ASSISTANCE pourra prendre contact avec l'auteur du devis pour obtenir un complément d'information ou tenter de renégocier le devis proposé.

En cas d'insuccès et/ou si le Client Bénéficiaire le souhaite, MONDIAL ASSISTANCE pourra organiser la visite d'un Electricien à une date convenue avec le Client Bénéficiaire pour que ce dernier effectue un devis contradictoire.

Le devis contradictoire sera envoyé dans un délai de soixante-douze (72) heures ouvrées suivant la visite de l'Electricien faisant suite à la demande téléphonique du Client Bénéficiaire au numéro indiqué ci-dessus.

3.4 Garanties contractuelles et légales

L'intervention de l'Electricien suite à un Evènement garanti est assortie d'une garantie d'un (1) an pour l'intervention sur l'Installation électrique à compter de l'intervention de l'Electricien, couvrant le déplacement, les pièces détachées et la main d'œuvre.

La garantie contractuelle ne peut en aucun cas faire obstacle à l'application des garanties légales relatives aux prestations effectuées suite à la survenance de l'Evènement garanti. En outre, elles ne privent en aucun cas le Client Bénéficiaire d'exercer toute autre action de nature contractuelle ou extra contractuelle qui lui est légalement reconnue.

3.5. Exclusions de garantie

Ne sont pas couverts par l'Option Assistance Pro Electricité 24/24 :

- les travaux de modification portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite),

- les interventions rendues nécessaires à la suite de travaux d'aménagement intérieur effectués sur le Site de consommation qu'il s'agisse de travaux de renouvellement, de réparation et/ou de mise en conformité de l'installation électrique intérieure aux normes en vigueur, y compris si le Site de consommation n'est plus alimenté en électricité,

- la réparation des appareils électriques, électroniques ou électroménagers,

- les pannes électriques causées ou provoquées intentionnellement par le Client Bénéficiaire ou avec sa complicité,

- les pannes électriques causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982,

- les pannes électriques couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),

- les interruptions de fourniture d'électricité consécutives à un non-paiement des factures d'électricité,

- les pannes électriques survenues en dehors de la période de validité de l'adhésion,

- les rétablissements de l'électricité en cas de résiliation, de suspension ou de limitation de la puissance souscrite dans le cadre du contrat de fourniture d'électricité souscrit par le Client Bénéficiaire auprès de TotalEnergies.

- les Installations électriques intérieures nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de terrassement ou de démontage (canalisations enterrées),

- les Installations électriques intérieures ayant provoqué un déclenchement du disjoncteur suite à l'insuffisance de la puissance souscrite,

- les Installations électriques intérieures faisant l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité Consuel, attestant de la conformité des Installations électriques intérieures aux normes de sécurité en vigueur,

- les Installations électriques intérieures non conformes au regard

du décret du 14 novembre 1988 sur la sécurité des installations électriques pour les entreprises (installations non raccordées à un réseau de terre) ou manifestement dangereuses,

- le local dont le rapport de vérification périodique obligatoire n'est pas vierge de tout risque électrique important selon décret n° 88-1056 du 14 novembre 1988 et ses arrêtés d'application,
- les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Electriciens,
- les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Electriciens missionnés par MONDIAL ASSISTANCE, MONDIAL ASSISTANCE ne pouvant se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence, elle ne prend pas en charge les frais engagés du fait de l'intervention de ces organismes.

ARTICLE 4 - FACTURATION ET MODE DE PAIEMENT

La cotisation mensuelle due par le Client Bénéficiaire au titre de l'Option « Assistance Pro Electricité 24h/24 », dont le montant figure dans la grille tarifaire de TotalEnergies remise au Client Bénéficiaire lors de son adhésion, payable d'avance, sera facturée sur sa facture d'électricité. Ainsi, l'Option « Assistance Pro Electricité 24/24 » sera facturée et payée selon les conditions et modalités du contrat de fourniture d'électricité souscrit par le Client Bénéficiaire auprès de TotalEnergies. Il est précisé que tout mois commencé est dû dans son intégralité.

ARTICLE 5 - DUREE

5.1. Prise d'effet et durée des garanties

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2, les garanties de l'Option « Assistance Pro Electricité 24/24 » prennent effet, selon le cas :

- En cas de souscription simultanée au contrat de fourniture d'électricité de TotalEnergies et l'Option « Assistance Pro Electricité 24h/24 », à la date d'activation du Client Bénéficiaire dans le périmètre de facturation de TotalEnergies, telle que définie dans le contrat de fourniture d'électricité applicable au Client Bénéficiaire,
- En cas de souscription postérieurement à la conclusion de son contrat de fourniture d'électricité avec TotalEnergies,

un (1) jour franc suivant la date de souscription à l'Option « Assistance Pro Electricité 24/24 ».

Les garanties sont accordées pour une durée d'un (1) mois ferme, tacitement reconductible par période d'un (1) mois, à compter de la prise d'effet des garanties, dans les conditions décrites ci-dessus.

5.2. Droit de Rétractation

Le Client Bénéficiaire dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus qui court à compter de la date de son acceptation des Conditions Générales de l'Option « Assistance Pro Electricité 24/24 » pour renoncer à l'Option Assistance Pro Electricité 24/24 sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Le Client Bénéficiaire, pour exercer ce droit, doit envoyer un courrier, comprenant les éléments permettant de clairement l'identifier, à l'adresse suivante :

TotalEnergies – Réseau Indirect - TSA 92001 – 92778 BOULOGNE BILLANCOURT cedex

dont il trouvera le modèle ci-après : « Je soussigné(e), Nom, prénom, adresse, notifie par la présente ma rétractation de l'Option « Assistance Pro Electricité 24h/24 » à laquelle j'ai adhéré le ..., date et signature ».

Lorsque le délai de rétraction expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

Dans ce cas, le Client sera remboursé par TotalEnergies dans les quatorze (14) jours à compter de la date de réception de sa lettre recommandée avec accusé de réception - de la ou des cotisation(s) mensuelle(s) qu'il aurait éventuellement réglée(s) à TotalEnergies, sauf si le Client a sollicité l'exécution des prestations. La facturation aura lieu à l'issue de la période de rétractation TotalEnergies procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client Bénéficiaire aura utilisé pour la transaction initiale sauf si ce dernier convient expressément d'un moyen différent ; ce remboursement n'occasionnera pas de frais.

ARTICLE 6 – SUSPENSION DES GARANTIES

En cas de retard de paiement, de non-paiement total ou partiel des cotisations dans un délai de dix (10) jours suivant leur échéance, TotalEnergies mettra en demeure par écrit le Client Bénéficiaire de régulariser sa situation. Si la mise en

demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa date d'envoi, TotalEnergies pourra suspendre les garanties de l'Option « Assistance Pro Electricité 24/24 » pour le Site de consommation concerné.

L'Option « Assistance Pro Electricité 24h/24 » sera en outre automatiquement suspendue, en cas de suspension du contrat de fourniture d'électricité telle que prévue dans les Conditions Générales de vente de TotalEnergies.

ARTICLE 7 – RESILIATION

Résiliation à l'initiative du Client Bénéficiaire

Le Client Bénéficiaire peut demander chaque mois, par écrit, la résiliation de l'Option « Assistance Pro Electricité 24/24 », moyennant un préavis de dix (10) jours. La résiliation sera effective à l'issue du mois d'abonnement payé d'avance par le Client Bénéficiaire, le cas échéant le mois suivant lui sera remboursé sur sa facture correspondante.

Résiliation à l'initiative de TotalEnergies

En cas d'impayés, si le Client Bénéficiaire n'a pas régularisé sa situation dans les trente (30) jours de l'envoi par TotalEnergies d'une mise en demeure, dans les conditions définies à l'article 6 des présentes Conditions Générales, TotalEnergies enverra une nouvelle mise en demeure au Client Bénéficiaire. Si celle-ci n'est pas régularisée dans un délai de dix (10) jours calendaire, TotalEnergies pourra résilier de plein droit l'Option « Assistance Pro Electricité 24/24 ».

Résiliation de plein droit : Les garanties de l'Option « Assistance Pro Electricité 24/24 » prennent automatiquement fin en cas de résiliation par le Client Bénéficiaire ou par TotalEnergies du contrat de fourniture d'électricité. L'Option « Assistance Pro Electricité 24/24 » sera résiliée au jour de la résiliation du contrat de fourniture d'électricité.

Quelle que soit l'hypothèse de résiliation, la responsabilité de TotalEnergies et MONDIAL ASSISTANCE, en l'absence de faute de ces derniers, ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences dommageables éventuelles liées à la résiliation de l'Option « Assistance Pro Electricité 24/24 ».

ARTICLE 8 - FORCE MAJEURE

TotalEnergies et MONDIAL ASSISTANCE n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation au titre des dommages subis

par le Client Bénéficiaire du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuses de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse est due à un tiers y compris les électriciens intervenant en leur nom propre et sous leur propre responsabilité, ou a pour cause la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement irrésistible, extérieur et imprévisible rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties. **Sont notamment considérés comme des événements de force majeure : la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Economie et des Finances <https://www.tresor.economie.gouv.fr/sanc-tions-financieres-internationales>), la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique.**

MONDIAL ASSISTANCE s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Client.

L'organisation par le Client ou par ses proches de l'assistance énoncée à l'article 3 des présentes Conditions Générales ne peut donner lieu à remboursement que si MONDIAL ASSISTANCE a été prévenue et a donné son accord exprès.

Dans le cas où MONDIAL ASSISTANCE aurait donné son accord exprès, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que MONDIAL ASSISTANCE aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de MONDIAL ASSISTANCE ne concerne que les prestations qu'elle réalise en exécution des présentes Conditions Générales. Elle ne sera pas tenue responsable :

- des actes réalisés par les Professionnels missionnés par MONDIAL ASSISTANCE intervenant

auprès du Client en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;

- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

ARTICLE 9 - EXCLUSIONS GENERALES

Outre les exclusions définies à l'article 3.6 des présentes Conditions Générales, sont toujours exclus :

- les événements survenus lors de locations saisonnières,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les conséquences :

- o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,

- o de l'exposition à des agents biologiques infectants,

- o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,

- o de l'exposition à des agents incapacitants,

- o de l'exposition à des agents radioactifs,

- o de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales,

- les dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par le Client Bénéficiaire ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou une faute intentionnelle ou dolosive du Client Bénéficiaire, sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;

- le suicide ou la tentative de suicide du Client Bénéficiaire ;

- les dommages consécutifs à :
 - la consommation d'alcool par le Client et/ou,

- l'absorption par le Client Bénéficiaire de médicaments, drogues ou substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement ;

- l'application civile ou militaire de la réaction nucléaire, c'est-à-dire les transformations du noyau de l'atome, le transport et le traitement des déchets radioactifs, l'utilisation d'une

source ou d'un corps radioactif, l'exposition à des radiations ionisantes, la contamination de l'environnement par des agents radioactifs, l'accident ou dysfonctionnement survenu sur un site opérant des transformations du noyau de l'atome.

En outre, sont également exclus :

- les dommages survenus antérieurement à l'adhésion à l'Option « Assistance Pro Electricité 24h/24 » ;

- les dommages dus à la pollution naturelle et/ou humaine.

ARTICLE 10 - EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Des modifications sont susceptibles d'être apportées par TotalEnergies ou par MONDIAL ASSISTANCE aux conditions des présentes Conditions Générales de vente ou aux conditions tarifaires applicables au Client Bénéficiaire. Dans ces hypothèses, TotalEnergies en informera le Client Bénéficiaire au moins un (1) mois avant application. Le Client Bénéficiaire pourra alors résilier l'Option Assistance Pro Electricité 24/24 sans frais, dans les conditions définies à l'article 7 des présentes Conditions Générales.

Les modalités décrites ci-dessus seront également applicables en cas de transfert des garanties issues des présentes Conditions Générales à un nouvel assistant.

ARTICLE 11 - DISPOSITIONS DIVERSES

11.1. Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre du présent contrat, TotalEnergies et Fragonard Assurances sont amenées à traiter des données à caractère personnel en leur qualité de responsables de traitement distincts pour des finalités qui leur sont propres et à ce titre se conforment au strict respect des dispositions de la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Les informations recueillies dans le cadre de l'adhésion ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour bénéficier du Service d'Assistance. Elles peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de TotalEnergies,

dont l'adresse figure sur la dernière facture d'électricité et de gaz naturel, dans les conditions prévues par la délibération n° 80-10 du 1er avril 1980 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Le Client autorise TotalEnergies à communiquer lesdites informations à Fragonard Assurances et ses sous-traitants dans le cadre de l'Assistance dépannage. Fragonard Assurances et ses sous-traitants s'engagent à ne les utiliser que pour les besoins de l'exécution des présentes CG dans le strict respect de la législation et réglementation en vigueur. En outre, TotalEnergies et Fragonard Assurances pourront utiliser les données personnelles du Client dans le cadre de sondages, sauf demande expresse contraire du Client, et de manière agrégée aux fins de statistiques.

Dans le cadre des prestations prévues aux présentes Conditions Générales de Vente, le Client Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de Fragonard Assurances en adressant sa demande par mail à l'adresse suivante : informations-personnelles@votreassistance.fr

(ou en envoyant un courrier à l'adresse AWP France SAS - Département Protection des Données Personnelles - 7 rue Dora Maar CS 60001 93488 Saint-Ouen Cedex).

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

Si le Client a donné son consentement exprès, TotalEnergies utilise ses informations nominatives afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou relatives à ses offres commerciales susceptibles de l'intéresser, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, SMS ou télécopie.

Fragonard Assurances informe le Client de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle il peut s'inscrire ici : <https://conso.bloctel.fr/>

Pour plus d'informations concernant le traitement des données personnelles par Fragonard Assurances, il est possible de consulter sa déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données

personnelles. Sa version la plus récente est remise au Client lors de la souscription du contrat.

11.2. Prescription

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

• Article L114-1 du Code des assurances
« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

• Article L114-2 du Code des assurances
« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

• Article L114-3 du Code des assurances

« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

11.3. Réclamation et Médiation

Lorsqu'un Client est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel TotalEnergies si cela concerne la gestion de son contrat, notamment la souscription et la résiliation, et MONDIAL ASSISTANCE si cela concerne une demande d'assistance, pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

Dans tous les cas, en cas de désaccord sur les solutions proposées, le Client peut adresser une réclamation par email à l'adresse suivante : reclamation@votreassistance.fr

(ou envoyer un courrier à l'adresse AWP France SAS, Service Réclamations, TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex).

Un accusé de réception parviendra au Client dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Fragonard Assurances le tiendrait informé.

Si le Client n'est toujours pas satisfait du traitement de sa réclamation, il peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
<http://www.mediation-assurance.org>

LMA
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

La demande du Client auprès de la Médiation de l'Assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'1 (un) an à compter de sa réclamation écrite auprès de Fragonard Assurances.

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de la LMA propose un dispositif permettant aux Clients Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

Le Client a toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

En cas de souscription de son contrat en ligne, le Client a la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant :
<http://ec.europa.eu/consumers/odr>

11.4 Règlement des litiges

Le droit applicable aux présentes Conditions Générales, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, est le droit français.

Les Clients ayant adhéré à l'Option de TotalEnergies devront soumettre tout différend né à l'occasion de la

conclusion ou de l'interprétation des présentes Conditions Générales au Tribunal de Commerce de Paris.

11.5 Autorité de contrôle

Fragonard Assurances est soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest – CS 92450 – 75436 Paris Cedex 09.

11.6 Loi applicable – Langue utilisée

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution des présentes Conditions Générales est le français.

Déclaration de confidentialité

La sécurité de vos données personnelles nous importe

Fragonard Assurances, entité d'Allianz Partners SAS, est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. Fragonard Assurances (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

 **En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.**

3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
• Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	• Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
• Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)	• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
• À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes	• Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, France).
• Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation	• Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
	considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
Pour la gestion du recouvrement de créances	Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial TotalEnergies Electricité et Gaz France.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés du groupe Allianz, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés du groupe Allianz (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société du groupe Allianz, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe Allianz, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe Allianz. Les règles internes d'entreprise d'Allianz ainsi que la liste des sociétés du groupe s'y conformant sont accessibles ici : <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html>. Lorsque les règles internes d'entreprise d'Allianz ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les

informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;

- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

6. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

7. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

8. Comment nous contacter ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS
Département Protection des Données Personnelles
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

9. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.