



Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre.

Pour plus d'information, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre du fournisseur.

Offre Electricité ActiVert Option Energie Verte 2 ans

Offre de marché destinée aux clients professionnels (puissance électrique ≤ 36 kVA).

En souscrivant une offre à prix de marché en Électricité, vous restez libre de revenir à tout moment au tarif réglementé pour votre lieu de consommation si vous en faites la demande et si vous remplissez les conditions cumulatives suivantes prévues par la loi Energie et Climat : être un consommateur final non domestique avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, employer moins de dix personnes et avoir un chiffre d'affaires, des recettes ou le total de bilan annuels inférieurs à deux millions d'euros.

Caractéristiques de l'offre

Prix de la Part Fourniture sans hausse hors Part Acheminement, hors Part Obligations, hors coûts résultant de l'achat des Garanties d'Origine par le Fournisseur, et hors impôts, taxes, et contributions de toute nature, pendant 2 ans.

La Part Acheminement correspond au Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité en vigueur.

La Part Obligations correspond aux coûts induits par la réglementation relative aux certificats d'économies d'énergie et aux garanties de capacité.

Le Fournisseur achète l'équivalent de 10% de la consommation du Client en Garanties d'Origine émises par des producteurs d'énergie renouvelable pour la durée initiale du Contrat. Une Garantie d'Origine certifie que de l'électricité a été produite à partir d'une source d'énergie renouvelable et injectée sur le réseau électrique. Les Garanties d'Origine sont régies par les articles L314-14 et suivants du code de l'énergie.

L'Option Energie Verte garantit que pour chaque kWh consommé, Engie achète le complément de Garanties d'Origine nécessaire au-delà de 10% pour couvrir l'équivalent de la totalité de la consommation du Client

Option incluse

Compte en ligne (accès Internet aux données de consommation et de facturation).

Conditions Générales de vente (CGV) : VERSION ÉLEC BT ≤ 36 kVA - Septembre 2022

Durée du Contrat (article 9 des CGV)	Durée : 2 ans (contrat à durée déterminée). Renouvellement par tacite reconduction par périodes de même durée. Date d'effet : mentionnée aux Conditions Particulières de vente (CPV), elle est fixée avec le Client. Elle est notamment subordonnée (i) à l'existence d'un raccordement au Réseau d'Electricité et à la mise en service du Point de Livraison ; et (ii) au rattachement du Point de Livraison du Client par le Distributeur au Fournisseur. Date d'échéance : dépendant de la date d'effet, elle est précisée aux CPV.
Facturation et modalités de paiement (articles 5 des CGV)	Modalités d'établissement de la facture : en l'absence d'index de relève, réel ou estimé, fourni au Fournisseur par le Distributeur, le Fournisseur estime l'index du compteur ou les consommations du Client par tout moyen à sa disposition notamment l'historique de consommation s'il existe ou toute information communiquée par le Distributeur. Périodicité : la fréquence de facturation est précisée aux Conditions Particulières de vente. Support : papier ou électronique. Délai de paiement : 15 jours à compter de la date d'émission de la facture. Modes de paiement : prélèvement automatique. Les CPV peuvent prévoir d'autres modalités de paiement telles que chèque ou TIP. Dans le cas où le règlement des factures ne s'effectue pas par prélèvement automatique, le Client doit verser au Fournisseur un dépôt de garantie dont le montant est précisé aux CPV. Ce dépôt de garantie, non producteur d'intérêts, est remboursé à l'expiration du Contrat, déduction faite de toute créance du Fournisseur sur le Client. Incidents de paiement : en l'absence de paiement intégral du montant de la facture à la date limite de paiement, le Fournisseur bénéficie de plein droit sur les sommes dues et, sans qu'il soit besoin de mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante (40) euros H.T.T. et d'intérêts de retard égaux aux sommes restant dues multipliées par le nombre de jours de retard de paiement, que multiplie le taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix (10) points de pourcentage.
Prix de l'offre (article 4 des CGV)	Les caractéristiques de notre offre Electricité sont détaillées sur le site internet pro.engie.fr : https://pro.engie.fr/electricite-gaz/offre-electricite. Possibilité de faire une demande de devis (prix mentionnées sont hors TVA) en ligne.
Conditions de révision des prix (article 4.2 des CGV)	Le(s) prix sera(ont) révisé(s) à chaque échéance du Contrat. Le Client sera informé, au plus tard trente (30) jours avant cette échéance, du(des) nouveau(x) prix qui lui sera(ont) appliqué(s) à compter de la date de renouvellement de son Contrat. En cas de refus de son(ses) nouveau(x) prix, le Client pourra résilier son Contrat, sans pénalité, dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la réception du courrier lui indiquant ce(s) nouveau(x) prix.
Conditions de résiliation à l'initiative du Client (article 10 des CGV)	Le Contrat est résilié de plein droit et sans formalité judiciaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice des indemnités éventuellement dues, dans les cas suivants : - à la date d'échéance mentionnée aux CPV, puis à l'issue de chaque période de renouvellement, moyennant un préavis de deux (2) mois, - en cas de cessation du Contrat GRD-F, ou si le Fournisseur ne peut plus légalement exécuter le Contrat à la suite de la perte de sa qualité de fournisseur d'Electricité, moyennant un préavis de deux (2) mois, - en cas de manquement de la part du Fournisseur à son obligation de vente, hors cas de force majeure ou cas assimilé visés par l'article des CGV relatif à la force majeure et cas assimilé, pendant une durée égale ou supérieure à un (1) mois, et après une mise en demeure restée infructueuse huit (8) jours à compter de sa présentation au Fournisseur, - en cas de révision du prix à l'échéance du Contrat, telle que prévue par l'article des CGV relatif à la révision du prix, - dans le cas prévu à l'article des CGV relatif aux effets de la force majeure et cas assimilés. Lors de la résiliation du Contrat, un relevé spécial du compteur est effectué à la charge du Client et lui sera facturé. Sans préjudice de l'article relatif à la responsabilité, en cas de résiliation avant l'échéance du Contrat, sauf motif légitime ou cas de force majeure ou cas assimilé, le Client versera au Fournisseur les frais de résiliation suivants : 10 % de la Consommation Annuelle Prévisionnelle multiplié par le Prix de la consommation en vigueur, hors Prix de la consommation de l'Acheminement et intégrant le Prix des Obligations. Si la durée prévue par le Contrat est supérieure à un (1) an, le montant obtenu est augmenté du même montant multiplié par le nombre de mois restant à courir à l'issue de l'année en cours divisé par 12. Le changement de Fournisseur avant l'échéance du Contrat n'est pas considéré comme un motif légitime de résiliation, et donne lieu au paiement par le Client des frais de résiliation tels que prévus ci-dessus.
Conditions de résiliation à l'initiative du Fournisseur (Article 10 des CGV)	Le Contrat est résilié de plein droit et sans formalité judiciaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice des indemnités éventuellement dues, dans les cas suivants : - à la date d'échéance mentionnée aux CPV, puis à l'issue de chaque période de renouvellement, moyennant un préavis de deux (2) mois, - en cas de cessation du contrat GrDF, ou si le Fournisseur ne peut plus légalement exécuter le Contrat à la suite de la perte de sa qualité de fournisseur d'Electricité, moyennant un préavis de deux (2) mois, - dans l'hypothèse d'une interruption de fourniture dans le cas visé à l'article des CGV relatif à l'absence de paiement, - dans le cas prévu à l'article des CGV relatif aux effets de la force majeure et cas assimilés, - pour manquement du Client à l'une des obligations issues du Contrat. Sans préjudice de l'article relatif à la responsabilité, en cas de résiliation avant l'échéance du Contrat, pour manquement du Client à l'une des obligations issues du Contrat, le Client versera au Fournisseur les frais de résiliation suivants : 10 % de la Consommation Annuelle Prévisionnelle multiplié par le Prix de la consommation en vigueur, hors Prix de la consommation de l'Acheminement et intégrant le Prix des Obligations. Si la durée prévue par le Contrat est supérieure à un (1) an, le montant obtenu est augmenté du même montant multiplié par le nombre de mois restant à courir à l'issue de l'année en cours divisé par 12.
Réclamations	ENGIE a nommé auprès de la CNIL un délégué à la protection des données, qui peut être contacté par courrier à l'adresse suivante : ENGIE - Délégué à la Protection des Données – Département Données Personnelles Groupe – 1, Place Samuel Champlain – 92930 Paris La Défense Cedex. Le Client ou le prospect dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.



Conditions Particulières de vente

Offre Electricité ActiVert Option Energie Verte⁽¹⁾



SERVICE CLIENTS :

0969 32 33 00

Appel non surtaxé

du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00

- ENGIE - Service Clients Professionnels
TSA 15702 - 59783 LILLE Cedex 9
- pro.engie.fr

Proposition Électricité n° :
20221007PRO019960001

Proposition valable jusqu'au : 22/10/2022

Durée du Contrat Électricité : 2 ans
(reconduction tacite par période identique à la durée initiale)

Date d'effet souhaitée du Contrat Électricité :**
07/10/2022

Date d'échéance du Contrat Électricité : 31/10/2024

Coordonnées du Client professionnel :

LE COIN PHENICIEN
12 RUE DE LA CROIX
13007 MARSEILLE

Numéro de SIRET : 91324376200022

Code APE : 5610C

Représenté(e) par : M. SALIBA Serge
en qualité de : Gérant(e)

E-mail professionnel* : saliba.serge@gmail.com

Numéro(s) de téléphone* : 0785108981

Lieu de Consommation :

12 RUE DE LA CROIX
13007 MARSEILLE

Adresse de facturation :

LE COIN PHENICIEN
12 RUE DE LA CROIX
13007 MARSEILLE

* ENGIE peut utiliser votre adresse e-mail et votre numéro de portable professionnels pour la gestion de votre contrat d'énergie. ENGIE ainsi que les autres sociétés du Groupe ENGIE utilisent également ces données pour des sollicitations commerciales personnalisées par voie électronique concernant votre activité. ENGIE peut aussi vous adresser des sollicitations commerciales personnalisées relatives à des offres de partenaires autres. ** La date d'effet du Contrat dépend de la date de mise en service du Distributeur.

Composantes du Prix

Motif : Mise en service

N° PDL : 50066945474701

N° matricule compteur : 739

Puissance Souscrite : 12 kVA

Fourniture - Type de Comptage : Simple

	Abonnement (HTT en EUR/mois)	Prix de la Consommation (HTT en cEUR/kWh)	Dépôt de garantie ⁽²⁾ (HTT en EUR)
Part Fourniture ^(1a)	12,43	35,233	504,00
Part Acheminement ^(1b)	11,77	3,940	
	Prix (HTT en cEUR/kWh)	Option Energie Verte ^(1d) (HTT en EUR/mois)	
Part Garanties d'Origine ^(1c)	0,009	3,00	
Part Obligations ^(1e)	0,932	-	

COORDONNÉES DISTRIBUTEUR :

ENEDIS - 34 place des Corolles 92079 PARIS La Défense Cedex

Modalités de paiement et Facturation

Rythme de facturation : Echancier de paiement (voir conditions en annexe).
Paiement mensualisé selon l'échancier de paiement qui sera adressé par courrier.

Délai de paiement : A date fixe

Fréquence de facturation : Annuelle

Facture électronique⁽⁴⁾ : Oui

Mode de paiement⁽³⁾ : Prélèvement automatique

Référence Unique de Mandat (RUM) : 00PEG0346218

Vous avez reçu soit par mail ou par courrier un mandat de prélèvement SEPA à signer. Sans retour de celui-ci sous 15 jours, le Dépôt de garantie associé au paiement par chèque vous sera facturé conformément à votre Contrat.

Dans l'hypothèse où le Client a déjà un contrat de vente avec le Fournisseur pour le Lieu de Consommation pour une autre énergie que celle du Contrat, le choix du prélèvement automatique ou du paiement mensualisé ou de la facture électronique pour le Contrat s'appliquera également à l'autre contrat de vente d'énergie.

Service(s) gratuit(s) disponible(s) : Dans le cadre de votre offre, vous bénéficiez d'un Espace Client à partir duquel vous pouvez activer des services gratuits pour vous aider à optimiser la gestion de votre Contrat. Pour en savoir plus, rendez-vous sur <https://espace-client.pro.engie.fr>.

Visa Client :





SIGNATURE

Tout terme ou expression dont l'initiale est en majuscule est défini dans les Conditions Générales de vente ou les présentes Conditions Particulières de vente. Les télécopies ont la valeur juridique d'un écrit et sont recevables comme preuve des obligations du Fournisseur et du Client.

Le Client atteste choisir ENGIE comme fournisseur d'Électricité.

Le Client déclare que son contrat auprès de son ancien fournisseur aura pris fin à la date d'effet du présent Contrat. Dans le cas contraire, il reconnaît être informé que la résiliation anticipée peut entraîner des frais de résiliation en fonction des conditions contractuelles applicables. Le cas échéant, le Client donne mandat au Fournisseur pour obtenir du Distributeur les informations relatives aux Points de Livraison concerné par ce Contrat, dont les informations de mesure de consommation, passées et à venir, pour la durée du Contrat, reconductions comprises, et au-delà en cas de réclamation ou de litige avec le Client nécessitant la consultation des informations correspondant à la durée du Contrat précitée.

Le Client est informé que, en souscrivant le présent Contrat à prix de marché en Électricité, il reste libre de revenir à tout moment au tarif réglementé pour son lieu de consommation s'il en fait la demande et s'il remplit les conditions cumulatives suivantes prévues par la loi Énergie et Climat : être un consommateur final non domestique avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, employer moins de dix personnes et avoir un chiffre d'affaires, des recettes ou le total de bilan annuels inférieurs à deux millions d'euros.

Le Client est informé que la résiliation anticipée de son Contrat pourra entraîner des frais de résiliation définis aux Conditions Générales de vente. Les frais seront calculés selon la formule suivante : 10 % de la Consommation Annuelle Prévisionnelle multiplié par le Prix de la consommation en vigueur, hors Prix de la consommation de la Part Acheminement et intégrant le Prix des Obligations (avec la Consommation Annuelle Prévisionnelle valant 3 MWh). Si la durée prévue par le Contrat est supérieure à un (1) an, le montant obtenu est alors augmenté du même montant multiplié par le nombre de mois restant à courir à l'issue de l'année en cours divisé par 12.

Le Client reconnaît avoir reçu un exemplaire des Conditions Générales de vente d'Électricité référencées VERSION ÉLEC BT ≤ 36 kVA - Septembre 2022, et leurs annexes (synthèse DGARD) ; également mis à disposition sur le site pro.engie.fr. Le Client en a pris connaissance et les accepte.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'annexe « Option Mensualisation » jointe aux présentes Conditions Particulières de vente, et l'accepter expressément.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'annexe « Prix de marché » ci-après et l'accepter expressément.

Compteur Communicant Linky™ :

Dès lors que le Client est équipé d'un compteur communicant Linky™, le Fournisseur aura accès au relevé à distance quotidien du détail de sa consommation électrique et le Client bénéficiera d'un service gratuit de bilan de consommation.

Je suis intéressé(e) par le service gratuit qu'est le bilan de consommation proposé par ENGIE.

Afin d'avoir accès à mes données de consommations, j'autorise le Distributeur à collecter et à transmettre les données fines du Point de Livraison concerné à ENGIE, par contrat pour une durée de 12 mois, renouvelable tacitement par période de 12 mois. ☐ oui ☐ non

Signature Client :

Dans le cas contraire, je ne bénéficie pas du service gratuit de bilan de consommation. Je peux, sur simple demande, interrompre mon autorisation de collecte par le Distributeur et/ou de transmission à ENGIE

Fait en 2 exemplaires à : MARSEILLE, le 07/10/2022

Pour le Client :

Nom / prénom / Signature Client (mentions obligatoires)

SALIBA Serge

Pour ENGIE :

Le Directeur de la Relation Clients Professionnels

(1) Offre Électricité ActiVert : Offre de marché électricité d'une durée de 1, 2 ou 3 ans, réservée aux clients professionnels ayant une Puissance Souscrite inférieure ou égale à 36 kVA. Le Fournisseur garantit un prix sur la durée initiale du Contrat sans hausse de la Part Fourniture, hors Prix des Parts Acheminement, Obligations et Garanties d'Origine et hors impôts, taxes, et contributions de toute nature.

(1a) Part Fourniture : le prix correspondant aux caractéristiques indiquées ci-avant est mentionné hors impôts, taxes et contributions de toute nature. La Part Fourniture n'inclut pas la Part Acheminement, ni la Part Obligations, ni la Part Garanties d'Origine.

(1b) La Part Acheminement correspond à l'application du Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE) en vigueur pour la fourniture d'Électricité au Point de Livraison. Toute évolution du TURPE sera répercutée au Client dans la Part Acheminement. La Part Acheminement figure distinctement sur la facture d'Électricité.

(1c) La Part Obligations correspond aux coûts induits pour le Fournisseur par la réglementation applicable, actuelle ou à venir, relative aux certificats d'économie d'énergie et aux garanties de capacité (voir détails à l'article 4.2 des Conditions Générales de vente). Les modalités de révision de la Part Obligations sont indiquées en Annexe Prix. La révision du prix de la Part Obligations n'ouvre pas droit à résiliation pour le Client. La Part Obligations figure distinctement sur la facture.

(1d) Part Garantie d'Origine : Une Garantie d'Origine certifie que de l'Électricité a été produite à partir d'une source d'énergie renouvelable et injectée sur le réseau électrique. Les Garanties d'Origine sont régies par les articles L314-14 et suivants du code de l'énergie. Le Fournisseur achète l'équivalent de 10% de la consommation du Client en Garanties d'Origine émises par des producteurs d'énergie renouvelable pour la durée initiale du Contrat. Le prix de la Part Garanties d'Origine correspond aux coûts supportés par ENGIE pour répondre à l'engagement d'acheter ces 10% de Garanties d'origine pour chaque kWh d'électricité consommé par le Client. La Part Garanties d'Origine figure distinctement sur la facture. Toute évolution des coûts constituant la Part Garantie d'Origine sera répercutée au Client selon les modalités de l'annexe «Prix de marché». La révision du prix de la Part Garanties d'Origine n'ouvre pas droit à résiliation pour le Client.

L'Option Énergie Verte garantit que pour chaque kWh consommé, le fournisseur achète le complément de Garanties d'Origine nécessaire au-delà de 10% pour couvrir l'équivalent de la totalité de la consommation du Client. Le prix de l'Option Énergie Verte est fixe sur la durée initiale du contrat. L'option sera renouvelée à la date d'échéance du Contrat pour des périodes de même durée. L'Option Énergie Verte figure distinctement sur la facture.

(2) Dépôt de garantie : le Dépôt de garantie n'est pas perçu lorsque le règlement des factures s'effectue par prélèvement automatique. Le montant du Dépôt de garantie est indiqué ci-avant.

(3) TiP/chèque : Voir Dépôt de garantie en annexe. Prélèvement automatique : mandat de prélèvement SEPA à remplir obligatoirement, accompagné du RIB, RIP ou RICE.

(4) Facture électronique : L'accès à ce service est soumis à l'ouverture préalable de votre Espace Client et au choix du prélèvement automatique. Vous conservez le droit de refuser à tout moment et par tout moyen, l'envoi de vos prochaines factures de façon électronique et demander, sans frais, la poursuite de l'envoi de vos factures sur support papier. Voir Conditions Générales de vente. Le Client bénéficiant du service de la facture électronique et nouvellement équipé d'un compteur communicant Linky™ (conformément à l'article 5.6 des CGV), bénéficiera automatiquement de la facturation mensuelle basée sur des index de relève réels, sauf opposition de sa part.



Part Fourniture^(1a)

Prix de la Part Fourniture sans hausse hors Prix des Parts Acheminement, Obligations et Garanties d'Origine, et hors impôts, taxes et contributions de toute nature.

Puissance Souscrite	COMPTAGE SIMPLE			COMPTAGE HEURES PLEINES / HEURES CREUSES			
	Abonnement (HTT en EUR/mois)	Prix de la Consommation (HTT en cEUR/kWh)	Dépôt de garantie ⁽²⁾ (HTT en EUR)	Abonnement (HTT en EUR/mois)	Prix de la Consommation (HTT en cEUR/kWh)		Dépôt de garantie ⁽²⁾ (HTT en EUR)
					Heures Pleines	Heures Creuses	
03	12,43	35,233	126,00	-	-	-	-
06	12,43		252,00	12,43	36,689	31,367	252,00
09	12,43		378,00	12,43			378,00
12	12,43	35,233	504,00	12,43	36,689	31,367	504,00
15	12,43		630,00	12,43			630,00
18	12,43		756,00	12,43			756,00
24	12,43	35,233	1 000,00	12,43	36,689	31,367	1 000,00
30	12,43		1 000,00	12,43			1 000,00
36	12,43		1 000,00	12,43			1 000,00

Part Acheminement^(1b)

À la date de signature du Contrat, la Part Acheminement qui correspond au Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE) en vigueur est la suivante :

Puissance Souscrite	COMPTAGE SIMPLE		COMPTAGE HEURES PLEINES / HEURES CREUSES			4 Plages temporelles courte utilisation - CU4				4 Plages temporelles moyenne utilisation - MU4						
	Abonnement (HTT en EUR/mois)	Prix de la Consommation (HTT en cEUR/kWh)	Abonnement (HTT en EUR/mois)	Prix de la Consommation (HTT en cEUR/kWh)		Abonnement (HTT en EUR/mois)	Prix de la Consommation (HTT en cEUR/kWh)				Abonnement (HTT en EUR/mois)	Prix de la Consommation (HTT en cEUR/kWh)				
				Heures Pleines	Heures Creuses		Heures Pleines saison haute	Heures Creuses saison haute	Heures Pleines saison basse	Heures Creuses saison basse		Heures Pleines saison haute	Heures Creuses saison haute	Heures Pleines saison basse	Heures Creuses saison basse	
03	5,02	3,940	-	-	-	4,21	7,780	3,880	1,990	1,430	4,75	5,950	3,430	1,380	1,040	
06	7,27		8,29	4,020	2,840	5,56					6,64					
09	9,52		11,05			6,91					8,53					
12	11,77	13,81	8,26			10,42										
15	14,02	16,57	4,020			2,840					9,61					12,31
18	16,27	19,33									10,96					14,20
24	20,77	24,85									13,66					17,98
30	25,27	30,37	4,020			2,840					16,36					21,76
36	29,77	35,89									19,06					25,54

Données calculées à partir des tarifs TURPE HTA/BT en vigueur à la date de signature du Contrat disponibles sur le site Internet du Distributeur (www.enedis.fr). TURPE identique quel que soit le fournisseur d'énergie. Si, entre la date de signature du Contrat et la date d'effet du Contrat, intervient une nouvelle publication des tarifs TURPE HTA/BT, les nouveaux tarifs seront appliqués de plein droit au Client, à la date d'effet du Contrat.

Part Obligations^(1c)

À la date de signature du Contrat, le Prix de la Part Obligations est celui indiqué ci-dessous («Prix initial»).

Il peut être révisé jusqu'à trois (3) fois par Année Contractuelle par le Fournisseur, sans toutefois pouvoir évoluer de plus du montant indiqué ci-dessous («Montant Additionnel Maximum»), sur la durée du Contrat.

Type de Comptage	Prix initial de la Part Obligations (HTT en cEUR/kWh)	Montant Additionnel Maximum (HTT en cEUR/kWh)
COMPTAGE SIMPLE	0,932	1,493
COMPTAGE HEURES PLEINES / HEURES CREUSES	0,898	1,434



Annexe Prix de Marché

Offre Electricité ActiVert Option Energie Verte⁽¹⁾ - 2 ans

Validité de la grille de prix :
octobre 2022
Exemplaire Client à conserver

Part Garanties d'Origine^(1d)

A la date de signature du contrat, le Prix de la Part Garanties d'Origine correspond aux coûts supportés par ENGIE pour répondre à l'engagement d'acheter 10% de Garanties d'origine pour chaque kWh d'électricité consommé par le Client.

Le Prix de la Part Garanties d'Origine correspond à 10% du prix indiqué ci-contre («Prix initial»).

Il peut être révisé jusqu'à trois (3) fois par Année Contractuelle par le Fournisseur, sans toutefois pouvoir évoluer de plus du «Montant Additionnel Maximum» sur la durée du Contrat.

La révision du prix porte sur 100% de Garanties d'Origine par kWh consommé et sera facturée en cEUR/kWh.

Prix initial de la Part Garanties d'Origine (HTT en cEUR/kWh)	Montant Additionnel Maximum (HTT en cEUR/kWh)
0,087	0,348

Option Energie Verte^(1d)

L'option Energie Verte garantit pour que chaque kWh consommé, le Fournisseur achète le complément de Garanties d'Origine nécessaire pour la consommation totale du Client.

Le prix de l'option Energie Verte est de 3,00 EUR HTT/ mois. Il est fixe sur la durée initiale du Contrat.

Puissance Souscrite (kVA)	Prix Option Energie Verte ^(1d) (HTT en EUR/mois)
03	3,00
06	3,00
09	3,00
12	3,00
15	4,00
18	4,00
24	4,00
30	4,00
36	4,00

Fait en 2 exemplaires à : Paris, le 07/10/2022

Signature Client :





Annexe Option Mensualisation

(valable uniquement pour le Service « Paiement mensualisé »)



date de révision : Avril 2019
Exemplaire Client à conserver

Le Paiement mensualisé a pour objet de répartir le règlement des sommes dues au titre des consommations de Gaz naturel et/ou d'Électricité et, le cas échéant, des services associés, sur une année, conformément à l'échéancier adressé au Client. Cet échéancier détermine onze échéances identiques.

Une seule facture annuelle est émise et adressée au client.

Le service Paiement mensualisé est gratuit.

Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé.

Le règlement des échéances s'effectue par prélèvement automatique mensuel à date fixe tel que mentionné dans l'échéancier.

Le Client peut opter pour la Date de Règlement Personnalisée (DRP). Dans ce cas, le règlement des échéances s'effectue par prélèvement automatique mensuel à la date choisie d'un commun accord entre le Fournisseur et le Client. Cette option DRP est payante. Son prix est stipulé aux Conditions Particulières de vente.

Il est intégré dans le calcul des échéances mensuelles.

Les modalités de fonctionnement du Paiement mensualisé sont définies ci-dessous.

1. L'ÉCHÉANCIER

1.1. L'échéancier comporte onze échéances égales

Le montant des onze échéances mensuelles est calculé à partir du montant total TTC estimé de la facture annuelle à venir, divisé par onze.

Ce montant est établi notamment à partir de l'historique de la consommation annuelle (ou, à défaut, d'une estimation), valorisée au prix du Contrat de vente de Gaz naturel et/ou d'Électricité, et comprenant, le cas échéant, le montant des services associés.

Toutefois, le premier échéancier peut comporter un nombre inférieur d'échéances en fonction de la date de la relève annuelle, par rapport aux dates de début des Contrats.

Après l'émission de la facture annuelle suite à relève, le Fournisseur envoie au Client un nouvel échéancier dont les échéances au-delà de la durée du présent Contrat de vente de Gaz, d'Électricité et de services associés, ne seront dues que dans l'hypothèse d'une reconduction desdits Contrats.

Dans l'hypothèse d'une modification du Contrat de vente de Gaz naturel, d'Électricité et/ou de services associés du Client, impactant le montant des échéances, un nouvel échéancier est adressé au Client.

1.2. Révision du montant des échéances à la demande du Client

À tout moment et avant l'émission de la facture suite à relève, le Client peut demander, à l'appui d'éléments justificatifs, la révision du montant des échéances restantes, notamment en cas d'évolution significative et durable de ses consommations.

Le Fournisseur se réserve le droit de refuser cette révision.

Dans l'hypothèse où la révision est acceptée par le Fournisseur, ce dernier propose au Client un nouvel échéancier pour les échéances restantes.

1.3. Responsabilité

Le Client fournit sous sa seule et entière responsabilité les éléments permettant de déterminer les échéances ou de modifier leur montant en fonction des évolutions significatives et durables de ses consommations, en conséquence la responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée à ce titre.

2. RÉGULARISATION SUITE À RELÈVE

Suite à la relève annuelle des index des compteurs du Client, ce dernier reçoit une facture relative au montant de ses consommations réelles et, le cas échéant, de ses services associés, déduction faite des mensualités déjà réglées, et indiquant le montant de l'échéance de régularisation.

Lorsque le montant de la facture émise suite à la relève est supérieur à la somme des montants des échéances déjà prélevées, une échéance de régularisation est prélevée selon les mêmes modalités que celles prévues pour les échéances précédentes.

Lorsque la différence entre le montant de la facture émise suite à la relève et la somme des montants des échéances déjà prélevées est négative, le trop perçu est déduit du (des) premier(s) prélèvement(s) au titre du nouvel échéancier, sauf avis contraire de la part du Client. Un nouvel échéancier est alors adressé au Client.

Le montant des onze échéances mensuelles suivantes est calculé conformément au 1.1.

3. SORTIE DE L'OPTION PAIEMENT MENSUALISÉ

Le Client peut mettre fin au Paiement mensualisé à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un préavis d'un mois.

En cas d'incident de paiement, le Fournisseur pourra mettre fin au Paiement mensualisé, pour les échéances non échues, de plein droit, par lettre recommandée avec accusé réception.

Dans ces hypothèses, le solde du Client, obtenu par la différence entre les montants des échéances réglés par prélèvement et le montant de la facture de régularisation, établie sur la base d'un index réel ou estimé, est traité :

-s'il est négatif par un remboursement du Fournisseur au Client par virement ;

-s'il est positif par un paiement du Client par prélèvement ou par tout autre moyen en accord avec le Client.



POUR VOUS, PROFESSIONNELS

Vos Conditions Générales de vente d'Électricité (PS ≤ 36 kVA)

VERSION ÉLEC BT ≤ 36 kVA - Septembre 2022

Sommaire

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

DÉFINITIONS	4
1. OBJET ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES	4
2. RACCORDEMENT, ACHÈMINEMENT ET CONDITIONS DE LIVRAISON	5
3. INSTALLATION INTÉRIEURE	5
4. CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ	5
5. FACTURATION	6
6. DÉPÔT DE GARANTIE	7
7. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ	7
8. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILÉS	7
9. DURÉE ET CESSATION DU CONTRAT	8
10. RÉSILIATION	8
11. RESPONSABILITÉ	8
12. LITIGES	9
13. DONNÉES PERSONNELLES	9
14. CHANGEMENT DE CIRCONSTANCES - IMPRÉVISION	10
15. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE	10
16. CONFIDENTIALITÉ	11
17. NULLITÉ PARTIELLE	11

ANNEXES

ANNEXE 1 : ACCÈS ET UTILISATION DU RÉSEAU D'ÉLECTRICITÉ	12
---	----

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

VERSION ÉLEC BT ≤ 36 kVA - Septembre 2022

DEFINITIONS

Tout terme ou expression dont l'initiale est en majuscule a la signification suivante :

- Abonnement** : élément du prix indépendant des quantités vendues.
- Acheminement** : accès et utilisation du Réseau de Distribution et de transport pour livrer l'Electricité au Point de Livraison du Client.
- Année Contractuelle** : période de douze (12) mois consécutifs. Le premier jour de la première Année Contractuelle est le jour de la date d'effet du Contrat. Par dérogation, les Conditions Particulières de vente peuvent prévoir, pour la première Année Contractuelle, une durée supérieure ou inférieure à douze (12) mois.
- Basse Tension** : les domaines de tension des réseaux publics de transport et de distribution d'Electricité sont définis dans la décision ministérielle du 23 septembre 2005. Le domaine de tension « Basse Tension » rassemble tous les raccordements dont la tension est inférieure à 1 kVA avec une Puissance Souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, ou supérieure à 36 kVA et inférieure à 252 kVA.
- Client** : toute personne physique ou morale, consommateur final non domestique. Il est désigné aux Conditions Particulières de vente.
- Conditions Générales de vente (ou CGV)** : partie du Contrat dans laquelle figurent les obligations des Parties s'appliquant de façon générale.
- Conditions Particulières de vente (ou CPV)** : partie du Contrat dans laquelle figurent les stipulations convenues spécifiquement entre le Fournisseur et le Client.
- Contrat** : le contrat de vente d'Electricité est constitué des présentes Conditions Générales de vente et de Conditions Particulières de vente.
- Contrat GRD-F** : contrat conclu entre le Distributeur et le Fournisseur relatif à l'accès au Réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Point de Livraison raccordé au Réseau géré par le Distributeur et pour lequel le Client a souscrit un Contrat avec le Fournisseur.
- DGARD Basse Tension (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)** : dispositions applicables à l'accès et à l'utilisation du Réseau pour tout Point de Livraison alimenté en Basse Tension au travers du Contrat conclu avec le Fournisseur dont une synthèse est jointe en annexe. Cette synthèse est établie sous la responsabilité du Distributeur. L'intégralité de ces dispositions est disponible sur le site Internet du Distributeur Enedis (www.enedis.fr) ou communiqué par le Fournisseur sur simple demande du Client.
- Electricité** : énergie électrique active utilisée par le Client transformée en énergie mécanique, lumineuse, thermique, etc.
- Espace Client** : outil accessible par Internet à partir du site Internet https://espace-client.pro.enge.fr permettant le suivi des données de consommation et de facturation du Client et donnant accès, le cas échéant, à un ou plusieurs services complémentaires gratuits ou payants que le Client peut souscrire et résilier auprès de son interlocuteur commercial ou directement en ligne.
- Exploitant Distribution ou Distributeur** : toute personne physique ou morale chargée de la distribution de l'Electricité sur le Réseau jusqu'à chaque Point de Livraison. Il est responsable de l'exploitation, de l'entretien et si nécessaire du développement du Réseau de Distribution 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'Electricité.
- Fournisseur** : fournisseur d'Electricité, selon les modalités prévues au Contrat.
- Heures Creuses (HC)** : 8 heures par jour éventuellement non contiguës. Elles sont fixées localement par le Distributeur en fonction des conditions d'exploitation du Réseau.
- Heures Pleines (HP)** : toute autre heure qui n'est pas définie comme Heures

Creuses. Elles sont fixées localement par le Distributeur en fonction des conditions d'exploitation du Réseau.

Installation Intérieure : Il s'agit de l'ensemble des ouvrages et installations n'appartenant pas au Réseau et situés en aval des bornes de sortie du disjoncteur.

Opérateur Prudent et Raisonnable : personne agissant de bonne foi dans l'intention d'exécuter ses obligations contractuelles et qui, pour ce faire, met en œuvre les compétences, l'application, la prudence et la prévoyance qui sont raisonnablement et habituellement mises en œuvre par un opérateur compétent et expérimenté agissant conformément aux réglementations, lois et usages dans des circonstances et des conditions similaires.

Partie ou Parties : les signataires du Contrat, tels que mentionnés dans les Conditions Particulières de vente.

Point de Livraison ou PDL ou Lieu de Consommation : point physique où l'Electricité est livrée au Client. Il est désigné aux Conditions Particulières de vente.

Prix de la Consommation : élément du prix appliqué aux quantités vendues.

Puissance Souscrite : puissance que le Client prévoit d'appeler à son Point de Livraison pendant les douze (12) mois qui suivent sa souscription, en fonction de ses besoins vis-à-vis du Réseau. Sa valeur est fixée dans la limite de la capacité des ouvrages.

Réseau de Distribution ou Réseau : ensemble des ouvrages compris dans la concession de distribution publique d'électricité, exploités par et sous la responsabilité du Distributeur.

Responsable d'Équilibre : personne morale ayant signé avec le réseau de transport d'électricité (RTE) un contrat de responsable d'équilibre, en application duquel les signataires s'obligent l'un envers l'autre à compenser financièrement la différence, entre le total des quantités d'énergie injectées et le total des quantités d'énergie soutirées, constatée a posteriori dans le périmètre d'équilibre défini au contrat.

Société Affiliée : vise toute société qui directement ou indirectement, est contrôlée par, ou est sous contrôle commun avec le Fournisseur. Contrôle s'entend au sens qui lui est conféré à l'article L233-3 du Code de commerce.

Type de Comptage : le type de Comptage correspond soit à une période simple soit à une période constituée des Heures Pleines et des Heures Creuses. Les plages horaires correspondant à ces périodes sont fixées localement par le Distributeur en fonction des conditions d'exploitation du Réseau.

1. OBJET ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. OBJET définit les modalités de vente de l'Electricité par le Fournisseur aux(x) Point(s) de Livraison du Client.

Le Contrat annule et remplace tous accords écrits ou verbaux relatifs au même objet remis ou échangés entre les Parties antérieurement à sa signature.

Le Contrat est applicable aux Clients alimentés en Basse Tension par une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. Il regroupe les dispositions relatives à la fourniture d'Electricité et à l'accès au Réseau et son utilisation. Il est constitué :

- des présentes Conditions Générales de vente et de leurs annexes : 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 (DGARD Basse Tension) dont une synthèse est mise à disposition sur le site Internet du Fournisseur pro.enge.fr et, le cas échéant, jointe au Contrat,
 - de Conditions Particulières de vente.
- Le Contrat est valable uniquement pour le Point de Livraison considéré. L'Electricité livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.
- Le Fournisseur assure la fourniture exclusive du Point de Livraison du Client. Le Client désigne comme son Responsable d'Équilibre le Fournisseur ou toute autre personne que ce dernier se substituerait à cet effet.
- Les présentes Conditions Générales de vente sont tenues à la disposition de

toute personne qui en fait la demande ; elles sont en outre portées à la connaissance de tout Client souscrivant un contrat de vente d'Electricité.

Les conditions de vente d'Electricité sont établies conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

2. RACCORDEMENT, ACHEMINEMENT ET CONDITIONS DE LIVRAISON

Le Fournisseur a conclu un Contrat GRD-F, avec le Distributeur, prévoyant les conditions techniques et commerciales de la mise à disposition de l'Electricité et de son utilisation, qui permet la conclusion par le Client d'un Contrat avec le Fournisseur.

Les dispositions applicables à l'accès au Réseau d'Electricité et à son utilisation sont fixées dans les DGARD Basse Tension. Le Client s'engage à respecter les dispositions des DGARD Basse Tension vis-à-vis du Distributeur.

Les prestations techniques du Distributeur et leurs tarifs sont déterminés dans son catalogue de prestations disponible auprès du Distributeur Enedis et notamment sur son site Internet www.enedis.fr.

3. INSTALLATION INTÉRIEURE

L'Installation Intérieure, ses compléments ou modifications doivent être réalisés, et les visites de contrôle effectuées, conformément à la réglementation, et le cas échéant, au règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public, et à la norme NF C 15-100.

L'Installation Intérieure est réalisée et entretenue sous la responsabilité de son propriétaire ou de toute personne à laquelle aurait été transférée sa garde. En aucun cas, le Fournisseur n'encourt de responsabilité à raison d'une quelconque défectuosité de l'Installation Intérieure.

Le cas échéant, le Client peut mettre en œuvre des moyens de production d'Electricité raccordés à ses installations qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Dans cette hypothèse, leurs caractéristiques sont mentionnées par le Client aux Conditions Particulières de vente.

Le Client est tenu d'informer le Fournisseur, par lettre recommandée avec accusé de réception, de toute modification ultérieure de ces moyens, quarante-cinq (45) jours avant leur mise en service. L'accord écrit du Distributeur est nécessaire avant la mise en œuvre de ces moyens de production. Dans ce cadre, le Client est tenu de signer avec le Distributeur une convention d'exploitation avant la mise en service de tout moyen de production.

4. CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DE L'ELECTRICITÉ

4.1. Conditions de vente

Le prix de l'Electricité est défini aux Conditions Particulières de vente. Les valeurs de l'Abonnement et/ou du(des) Prix de la Consommation de chaque énergie sont définies aux Conditions Particulières de vente selon l'offre choisie par le Client.

Les Conditions Particulières de vente définissent le Type de Comptage, simple ou Heures Pleines-Heures Creuses (HP-HC) et la valeur de la Puissance Souscrite.

Le Type de Comptage (simple ou HP-HC), la valeur de la Puissance Souscrite sont choisis par le Client en fonction de ses besoins.

Le Client peut demander au Fournisseur une modification à la hausse de sa Puissance Souscrite accompagnée ou non d'une modification du Type de Comptage, si aucune modification à la baisse n'est intervenue au cours des douze (12) mois précédents. Inversement, il peut demander une modification à la baisse si aucune modification à la hausse n'est intervenue au cours des douze (12) mois précédents. Cette demande sera prise en compte au plus tôt le 1er jour du mois suivant un préavis d'un (1) mois consécutif à la date de réception de la demande du Client.

Toute modification de la Puissance Souscrite accompagnée ou non d'une modification du Type de Comptage fera l'objet d'une confirmation du Fournisseur.

Le prix applicable à la nouvelle Puissance Souscrite et/ou au nouveau Type de

Comptage :

- figure dans les Conditions Particulières de vente ou dans l'annexe de prix des Conditions Particulières de vente, si la modification intervient avant la date d'échéance mentionnée aux Conditions Particulières de vente si le Client est titulaire d'un Contrat de vente d'Electricité hors Contrat à Prix Indexé;
- est celui en vigueur à la dernière révision du prix communiquée au Client, o si celui-ci est titulaire d'un Contrat à Prix Indexé ou, o si celui-ci est titulaire d'un Contrat hors Prix Indexé la modification intervient après la date d'échéance mentionnée aux Conditions Particulières de vente.

Les sommes, facturées au Fournisseur par le Distributeur, au titre de la modification de la Puissance Souscrite ou du Type de Comptage ou d'une manière générale de toute opération relative à la puissance, seront refacturées au Client.

4.2. Prix de l'Electricité et révision du prix

Le prix correspond à l'Electricité et à son Acheminement. Le prix peut être constitué d'un ou plusieurs Abonnements) et/ou d'un ou plusieurs Prix de la Consommation dont les valeurs ainsi que leur indexation éventuelle sont définies aux Conditions Particulières de vente.

Les prix s'entendent impôts, taxes, contributions ou redevances non compris. Le(s) prix sera(ont) révisé(s) à chaque échéance du Contrat. Le Client sera informé, au plus tard trente (30) jours avant cette échéance, du(des) nouveau(x) prix qui lui sera(ont) appliqué(s) à compter de la date de renouvellement de son Contrat.

En cas de refus de son(ses) nouveau(x) prix, le Client pourra résilier son Contrat, sans pénalité, dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la date de réception du courrier lui indiquant son(ses) nouveau(x) prix. La résiliation prendra effet, soit à la date d'échéance du Contrat, si le Client manifeste son refus avant celle-ci, soit à la date souhaitée par le Client et au plus tard un (1) mois après la date de réception du courrier de résiliation par le Fournisseur, si cette dernière est postérieure à la date d'échéance du Contrat, et ce dans la limite du délai de trois (3) mois mentionné ci-avant.

Les Conditions Particulières de vente peuvent prévoir une formule de révision ou d'indexation du prix de marché de l'Electricité différente.

Dans le cas d'un Contrat à Prix Indexé, pendant la durée du Contrat, la partie du Prix Indexé évoluera mensuellement à la hausse comme à la baisse en fonction de l'évolution de l'indice et des conditions définies aux Conditions Particulières de vente.

Le Client sera informé de cette évolution sur la facture qui prendra en compte cette évolution dans l'établissement du nouveau prix.

Dans l'hypothèse où l'indice déterminé aux Conditions Particulières de Vente cesserait d'exister ou ne serait plus accessible, il sera remplacé par l'indice qui s'en rapproche le plus après information du Client un (1) mois avant sa date d'application et le Client disposera d'un délai de trois (3) mois pour résilier le Contrat.

Le prix de l'Electricité inclut les coûts induits pour le Fournisseur par la réglementation applicable, actuelle ou à venir, relative aux certificats d'économie d'énergie prévus aux articles L221-1 et suivants du code de l'énergie et au dispositif de contribution à la sécurité d'approvisionnement en électricité prévu aux articles L335-1 et suivants du code de l'énergie (garanties de capacité). Toutefois, les Conditions Particulières de vente peuvent prévoir que ces coûts sont répercutés au Client par une part obligatoires. Le cas échéant, les Conditions Particulières de vente prévoient les conditions de révision du prix de la part obligatoires, et notamment l'évolution maximum de celui-ci sur la durée du Contrat. La révision du prix de la part obligatoires par le Fournisseur n'ouvre pas droit à résiliation pour le Client. Les coûts répercutés au Client dans la part obligatoires sont les coûts supportés par le Fournisseur, qui ne peuvent être supérieurs à la somme (a) du montant de la pénalité prévue à l'article L221-4

du code de l'énergie appliquée à l'obligation d'économies d'énergie en vigueur du Fournisseur et (b) du prix maximal déterminé en référence au coût de construction d'une nouvelle capacité, dit « prix administré » tel que défini par la Commission de régulation de l'énergie en application de l'article R335-57 du code de l'énergie, appliqué à l'obligation de capacité du Fournisseur pour une année de livraison.

Toute consommation d'Electricité par le Client au-delà de la date de fin de Contrat, quelle que soit la cause de celle-ci, et non couverte par un nouveau contrat avec un fournisseur d'Electricité constitue une consommation anormale. Le Fournisseur subissant un préjudice du fait de cette consommation sera fondé à exiger le paiement d'Electricité consommée au prix indiqué aux Conditions Particulières de vente avec une majoration de 25% (dixes) Prix de la Consommation.

Sauf nouveau contrat de vente d'Electricité conclu entre le Client et le Fournisseur pour une durée déterminée, la poursuite de la consommation d'Electricité dans les conditions indiquées ci-dessus se fera aux risques et périls du Client. Elle ne vaut pas tacite reconduction du Contrat au sens de l'article 1215 du Code civil. Le Fournisseur pourra demander au Distributeur l'interruption de la fourniture pour le(s) Point(s) de Livraison du Client et ce, à tout moment.

Dans ce cas, le Client ne pourra revendiquer le remboursement d'aucun dommage de quelque nature que ce soit, et les frais d'interruption seront à sa charge.

4.3 Évolutions législatives, réglementaires ou tarifaires

En cas d'évolution des dispositions législatives, réglementaires ou tarifaires, les nouvelles charges dont le Fournisseur serait redevable, en vertu de toute disposition impérative applicable à la production, au transport, à la distribution, à la vente ou la livraison d'Electricité, visant notamment à la maîtrise de la consommation énergétique, à la lutte contre l'effet de serre, ou à la maîtrise de la pointe électrique (marché de capacité), seront intégralement répercutées et facturées au Client.

5. FACTURATION

5.1. Établissement de la facture

Les factures sont émises et adressées par le Fournisseur au Client au format papier ou électronique. La fréquence de facturation est précisée aux Conditions Particulières de vente.

L(es) Abonnement(s) ainsi que la consommation sont facturés à terme échu.

En l'absence d'index de relève, réel ou estimé, fourni au Fournisseur par le Distributeur, le Fournisseur estime l'index du compteur ou les consommations du Client par tout moyen à sa disposition, notamment l'historique de consommation s'il existe ou toute information communiquée par le Distributeur.

En cas d'Abonnement(s) annuel(s), il(s) est(sont) facturé(s) par jour.

En cas d'évolution du prix en Electricité, entre deux factures, la répartition des quantités facturées aux différents prix se fera au prorata temporis.

En outre, dans le cadre du Contrat, le Fournisseur est amené, le cas échéant, à facturer au Client les prestations techniques réalisées par le Distributeur.

5.2. Règlement des factures

Le règlement des factures sera effectué par prélèvement automatique quinze (15) jours après la date d'émission de la facture.

Les Conditions Particulières de vente peuvent prévoir d'autres modalités de paiement, telles que le TIP SEPA, la carte bancaire ou le chèque.

Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé.

5.3. Absence de paiement

En l'absence de paiement intégral du montant de la facture à la date limite de paiement, le Fournisseur bénéficie de plein droit sur les sommes dues et, sans qu'il ait besoin de mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante (40) euros H.T.T. et d'intérêts de retard égaux aux sommes restant dues multipliées par le nombre de jours de retard de paiement, que multiplie le taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son

opération de refinancement la plus récente majorée de dix (10) points de pourcentage.

En l'absence de paiement, sans préjudice de son droit de résilier le Contrat dans les conditions de l'article « Résiliation », le Fournisseur peut, après une mise en demeure de payer la totalité des sommes dues dans un délai de dix (10) jours restée infructueuse, demander au Distributeur l'interruption de la fourniture d'Electricité pour le Point de Livraison du Client. Cette interruption interviendra dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de la demande par le Distributeur. Il est entendu qu'en pareil cas, le Client ne peut revendiquer le remboursement d'aucun dommage quel qu'il soit ni aucune réduction de quelle que nature que ce soit. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client.

En cas de résiliation faisant suite à l'absence de paiement, le Client ayant un contrat à prix de marché est en outre tenu de payer au Fournisseur les frais de résiliation prévus à l'article relatif à la résiliation, sauf s'il est titulaire d'un Contrat à Prix Indexé.

5.4. Contestation de facture

En cas d'erreur manifeste de relevé portant sur une ou plusieurs factures, le Client s'engage à effectuer le règlement du montant non contesté.

Aucune autre réclamation n'autorise le Client à différer, réduire ou refuser le paiement des factures présentées, toute réclamation justifiée ouvrant droit à remboursement au profit du Client. Ce remboursement s'effectue dans un délai d'un (1) mois après signification par le Fournisseur de son accord au Client.

5.5. Facture électronique

Le Client peut bénéficier de la transmission de ses factures par voie électronique et sécurisée par une signature électronique. Ce service gratuit (hors coût d'accès Internet à la charge du Client) permet au Client de disposer de ses factures au format électronique certifié dans son Espace Client, pour son(ses) Lieu(x) de Consommation. Ce service est réservé à toute personne physique (excepté les particuliers-clients résidentiels) ou personne morale exerçant une activité professionnelle, titulaire d'un Contrat conclu avec le Fournisseur pour le(s) Lieu(x) de Consommation auquel(s) s'applique(nt) la facture électronique. Pour bénéficier de la facture électronique, le Client doit, à tout moment, disposer d'un Espace Client et régler ses factures par prélèvement automatique. Lorsque ces deux conditions sont réunies, le client en prélèvement bénéficiera automatiquement et après information préalable du Fournisseur d'une facture électronique sauf opposition de sa part.

Les factures électroniques sont téléchargeables en format PDF. Le Fournisseur s'engage à sécuriser la transmission des factures électroniques via une signature électronique qui repose sur un certificat électronique délivré par un prestataire de service de certification. Le certificat retenu pour la signature est de format PAdES avec un niveau de sécurité RGS**. Le nom du fichier facture est sous la forme <facture#ffffff#>.pdf où #ffffff correspond au numéro de facture.

L'historique des factures électroniques est constitué progressivement à partir de la délivrance de la première facture électronique. Les factures électroniques sont accessibles dans l'Espace Client du Client pendant une durée identique à celle prévue pour l'accès à l'Espace Client. Si le Client a opté pour le paiement mensualisé de ses factures, à la souscription et pour chaque période de reconduction, l'adhésion sera adressée au Client par courrier. Le Client est informé par e-mail de la mise à disposition d'une nouvelle facture électronique dans son Espace Client. Le Client s'engage à transmettre au Fournisseur une adresse électronique (adresse e-mail) destinée à recevoir les e-mails l'informant de la mise à disposition d'une nouvelle facture électronique. Tout changement d'adresse électronique devra être communiqué par courrier ou par e-mail au Fournisseur. En cas d'adresse de messagerie électronique erronée, le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable de l'échec de distribution des courriers électroniques informant le Client de la disponibilité d'une facture. Le Client est redevable du paiement de la facture, même en l'absence de courrier électronique et ce pour des raisons extérieures au Fournisseur (adresse de messagerie indiquée par le Client erronée, messagerie pleine, avarie technique du serveur hébergeant la messagerie du Client, etc). Le Fournisseur ne saurait

être tenu pour responsable des retards ou des impossibilités de remplir ses obligations contractuelles survenant en cas de force majeure et dans les cas suivants, sans qu'ils aient à remplir les conditions de la force majeure : piratage informatique, privation, suppression, interdiction temporaire ou définitive, pour quelle que cause que ce soit (dont les pannes ou indisponibilités inhérentes au serveur d'hébergement ou de tout système d'information nécessaire à la transmission des factures électroniques), de l'accès au réseau Internet.

L'enregistrement et l'archivage des factures électroniques sous format électronique relèvent de l'entière responsabilité du Client. C'est la raison pour laquelle il est recommandé au Client de télécharger ses factures électroniques régulièrement et de les conserver sur un support durable de son choix afin de se créer ses propres archives.

Le Client peut résilier à tout moment et sans frais la facture électronique en adressant par message électronique au Fournisseur un formulaire de demande de résiliation de la facture électronique. La résiliation de l'Espace Client, du prélèvement automatique, ou du Contrat entraînent la résiliation du service de facture électronique. Le Client recevra alors ses factures au format papier à partir de l'émission de la facture suivant la date de prise en compte du formulaire. Dans ce cas, il est recommandé au Client, avant la fermeture de l'accès aux factures électroniques, de télécharger ses factures électroniques depuis son Espace Client afin de les conserver sur un support durable de son choix. Si la date de résiliation du service est trop proche de l'émission d'une facture, il est possible que le Client reçoive une dernière facture au format électronique.

5.6 Compteur communicant Linky™

Le Client doit être équipé d'un compteur communicant Linky™ pour bénéficier d'un Contrat à Prix Indexé.

Le Client équipé d'un compteur communicant Linky™ peut bénéficier de la facturation mensuelle basée sur des index de relève réels. Ce service gratuit permet au Client de disposer chaque mois de ses factures basées sur des index de relève réels pour son(ses) Lieu(x) de Consommation. Le Client bénéficiant du service de la facture électronique et nouvellement équipé d'un compteur communicant Linky™ bénéficiera automatiquement de la facturation mensuelle basée sur des index de relève réels, sauf opposition de sa part.

Pour en bénéficier, le Client doit, à tout moment, disposer d'un Espace Client, d'une transmission de ses factures par voie électronique et effectuer le règlement de ses factures par prélèvement automatique.

Le Client peut résilier à tout moment et sans frais ce service en adressant par message électronique au Fournisseur un formulaire de demande de résiliation. La fréquence de facturation passera à un rythme bimestriel basée sur des index de relève réels. Le règlement des factures par prélèvement automatique sera conservé.

En cas de résiliation du prélèvement automatique, le service de la facturation mensuelle basée sur des index de relève réels sera résiliée et la fréquence de facturation passera à un rythme bimestriel basée sur des index de relève réels. Conformément à l'article « Dépôt de garantie », dans le cas où le règlement des factures ne s'effectue plus par prélèvement automatique, le Client devra verser au Fournisseur un dépôt de garantie dont le montant est précisé aux Conditions Particulières de vente.

En cas de résiliation du service de la facture électronique, la facture sera au format papier et la fréquence de facturation passera à un rythme bimestriel basée sur des index de relève réels. Le règlement des factures par prélèvement automatique sera conservé.

En cas de résiliation de l'Espace Client, le service de la facturation mensuelle basée sur des index de relève réels sera résilié. La facture sera au format papier et la fréquence de facturation passera à un rythme bimestriel basée sur des index de relève réels. Le règlement des factures par prélèvement automatique sera conservé.

6. DÉPÔT DE GARANTIE

Dans le cas où le règlement des factures ne s'effectue pas par prélèvement automatique, le Client doit verser au Fournisseur un dépôt de garantie dont le

montant est précisé aux Conditions Particulières de vente.

Ce dépôt de garantie, non producteur d'intérêts, est remboursé à l'expiration du Contrat, déduction faite de toute créance du Fournisseur sur le Client.

En cas de défaut de paiement des sommes dues en exécution du Contrat, et notamment en cas de mise en redressement judiciaire du Client, le Fournisseur peut opérer compensation de toutes les sommes qui lui sont dues par le Client avec le dépôt de garantie.

Si le Client est dans l'incapacité de constituer le dépôt de garantie ou encore de le reconstituer à la suite d'une compensation, le Fournisseur peut interrompre la vente d'Electricité conformément à l'article « Absence de Paiement ».

7. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

Le Fournisseur peut demander au Distributeur l'interruption de la fourniture d'Electricité après en avoir informé le Client, par tout moyen, dans les cas suivants :

- danger grave et immédiat porté à la connaissance du Fournisseur,
 - inexécution de l'une de ses obligations par le Client, notamment dans le cas visé à l'article relatif à l'absence de paiement,
 - force majeure ou cas assimilés visés à l'article relatif à la force majeure et cas assimilés,
 - 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 en vigueur,
 - modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages, quelle qu'en soit la cause,
 - trouble causé par un Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'Electricité,
 - usage illicite ou frauduleux de l'Electricité.
- L'interruption de la fourniture de l'Electricité n'exonère pas le Client du paiement de ses factures.

8. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILÉS

8.1. Définition

Chaque Partie est momentanément déliée totalement ou partiellement de ses obligations au titre du Contrat, à l'exception des éventuelles prestations dues au Distributeur, dans les cas suivants :

- Cas de force majeure, entendu au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence française comme tout événement échappant au contrôle de la Partie affectée, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat, dont les effets ne peuvent être évités par la mise en œuvre des efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, l'empêchant temporairement d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat.
- Dans les circonstances ci-après et sans qu'elles aient à réunir les critères de la force majeure, dans la mesure où leur survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat et dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la Partie qui l'invoque agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable :
 - bris de machine, accident d'exploitation ou de matériel qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations, fat d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, la distribution ou l'utilisation d'Electricité,
 - indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production raccordées au réseau public de transport d'électricité et au Réseau d'Electricité conduisant à l'impossibilité de subvenir aux besoins de consommation nationale dans le respect des règles relatives à l'interconnexion des différents réseaux nationaux d'électricité,

- dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'avions,
- phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause, leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex : givre, tempête, neige collante),
- grève, fait de l'administration ou des pouvoirs publics, fait de guerre ou attentat,
- toutes autres circonstances visées dans les DGARD Basse Tension.

9.2. Mise en œuvre

La Partie affectée s'engage, dans les meilleurs délais après la survenance d'un événement tel que défini ci-dessus, à avertir l'autre Partie et à lui fournir toute information utile sur les circonstances invoquées et leurs conséquences.

Cette information sera envoyée par télécopie, courrier électronique ou lettre à l'autre Partie, et confirmée dans tous les cas par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le présent article n'est appliqué qu'à compter de la signification d'un événement tel que défini ci-dessus à l'autre Partie.

Dans tous les cas, la Partie affectée doit prendre toutes dispositions en vue d'assurer dès que possible la reprise normale de l'exécution du Contrat.

9.3. Effets

Si l'exécution du Contrat, en raison d'un événement visé ci-dessus, perdrait au-delà d'un délai d'un (1) mois, les Parties se rencontreraient pour étudier la suite à donner au Contrat. A défaut d'accord dans les trente (30) jours suivant la période visée ci-dessus, l'une quelconque des Parties pourrait résilier le Contrat sans préavis ni indemnité et sans formalité judiciaire de quelle que nature que ce soit.

Le Client n'est pas délié de ses obligations, au titre du Contrat, antérieures à la survenance d'un événement de force majeure ou assimilé.

9. DURÉE ET CESSIOn DU CONTRAT

Les Conditions Particulières de vente fixent la date d'effet et d'échéance du Contrat.

La date d'effet du Contrat est notamment subordonnée :

- à l'existence d'un raccordement au Réseau d'Electricité et à la mise en service du(des) Point(s) de Livraison,
- au rattachement du(des) Point(s) de Livraison du Client par le Distributeur au Fournisseur,

Le délai prévisionnel de fourniture qui dépend des contraintes du Distributeur est compris entre 5 et 21 jours. Pour une mise en service, un délai plus court peut être demandé par le Client moyennant un supplément de prix. Ce supplément est facturé par le Distributeur au Fournisseur qui le refacture à l'euro près au Client.

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an et se renouvelle par tacite reconduction par périodes d'un (1) an à compter de la date d'échéance mentionnée aux Conditions Particulières de vente. Toutefois les Conditions Particulières de vente peuvent prévoir une durée différente ; dans ce cas, le Contrat se renouvelle, à compter de la date d'échéance, pour des périodes de même durée.

Le Client ne peut céder ses droits et obligations au titre du Contrat, sauf accord écrit exprès et préalable du Fournisseur, y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif. Cet accord ne pourra être relâsé sans motif légitime. 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.

Le Client consent par avance à la cession par le Fournisseur de ses droits et obligations au titre du Contrat à toute Société Affiliée. A compter de la date à laquelle la cession est notifiée au Client, le cédant ne reste tenu que des obligations contractuelles nées antérieurement à la cession du Contrat.

10. RÉSILIATION

Le Contrat est résilié de plein droit et sans formalité judiciaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice des indemnités éventuellement dues, dans les cas suivants:

a/ Au choix de chacune des Parties, moyennant un préavis de deux (2) mois :

- à la date d'échéance mentionnée aux Conditions Particulières de vente, puis à l'issue de chaque période de renouvellement,
- en cas de cessation du contrat GRD-F ou si le Fournisseur ne peut plus légalement exécuter le Contrat à la suite de la perte de sa qualité de fournisseur d'Electricité.

b/ A l'initiative du Fournisseur :

- en cas d'absence de paiement intégral du montant de la facture dans un délai de vingt (20) jours calendaires suivant la date limite de paiement, le Fournisseur pourra mettre en demeure le Client de payer les sommes dues dans un délai supplémentaire de dix (10) jours. La résiliation interviendra à l'issue de cette mise en demeure restée sans effet.
 - après l'interruption de la fourniture d'Electricité, dans le cas visé à l'article « Absence de paiement ». La résiliation interviendra dans un délai de dix (10) jours calendaires suivant l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet.
- c/ Au choix du Client :
- en cas de manquement de la part du Fournisseur à son obligation de vente, hors cas de force majeure ou cas assimilés visés à l'article relatif à la force majeure et cas assimilés, pendant une durée égale ou supérieure à un (1) mois, et après une mise en demeure restée infructueuse huit (8) jours à compter de sa présentation au Fournisseur,
 - en cas de révision du prix à l'échéance du Contrat,

d/ Dans le cas prévu à l'article relatif aux effets de la force majeure et cas assimilés.

Lors de la résiliation du Contrat, le relevé spécial du compteur est effectué à la charge du Client et lui sera facturé.

Sans préjudice de l'article relatif à la responsabilité, en cas de résiliation avant l'échéance du Contrat,

- soit par le Client, sauf motif légitime ou cas de force majeure ou cas assimilé,
- soit par le Fournisseur pour manquement du Client à l'une de ses obligations issues du Contrat, en particulier dans le cas visé au b/ ci-dessus,

le Client versera au Fournisseur les frais de résiliation suivants : 10 % de la Consommation Annuelle Prévisionnelle multiplié par le Prix de la consommation en vigueur, hors Prix de la consommation de la Part Acheminement et intégrant le Prix des Obligations.

Si la durée prévue par le Contrat est supérieure à un (1) an, le montant obtenu est alors augmenté du même montant multiplié par le nombre de mois restant à courir à l'issue de l'année en cours, divisé par 12.

Le changement de Fournisseur avant l'échéance du Contrat n'est pas considéré comme un motif légitime de résiliation et donne lieu au paiement par le Client des frais de résiliation tels que prévus à l'article relatif à la résiliation.

Aucun frais de résiliation n'est dû en cas de changement de Fournisseur si le Client est titulaire d'un Contrat à Prix Indexé.

11. RESPONSABILITÉ

La responsabilité du Fournisseur ne s'étendant pas à l'Installation Intérieure du Client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires, relatives tant à son Installation Intérieure qu'à ses appareils d'utilisation, en ce qui concerne notamment une interruption momentanée de la fourniture d'Electricité.

Le Fournisseur est responsable de tout préjudice direct et certain dûment justifié causé au Client du fait du non-respect de ses obligations de vente.

Sauf dol ou faute lourde et sans préjudice du cinquième alinéa avant la fin du présent article, la responsabilité civile que chaque Partie encourt, par sa faute, vis-à-vis de l'autre Partie, ne peut être engagée que dans la mesure du préjudice, dûment justifié, causé par cette Partie, et dans la limite :

- par Point de Livraison et par événement, d'un montant égal à un (1) mois moyen d'Electricité consommée au Point de Livraison,
 - par Année Contractuelle, à deux fois le montant précédent.
- Le Client et le Fournisseur renoncent à tout recours l'un contre l'autre et contre leurs assureurs respectifs au-delà des montants susmentionnés. Le Client et le Fournisseur s'engagent à obtenir de leurs assureurs respectifs la même renonciation.

Chaque Partie supportera les conséquences pécuniaires des dommages subis par ses préposés au cours de l'exécution du Contrat.

Chaque Partie et ses assureurs garantiront l'autre Partie contre les recours qui pourraient être exercés par les préposés, leurs ayant-droit et/ou les caisses de sécurité sociale à raison de ces dommages.

Le Distributeur est responsable directement vis-à-vis du Client de l'accès et de l'utilisation du Réseau, notamment de la qualité et de la continuité. Le Client dispose d'un droit direct à l'encontre du Distributeur concernant les engagements de ce dernier contenus dans les dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau.

Le Client s'engage vis-à-vis du Distributeur à respecter les dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau.

En cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau, entraînant la suspension de la fourniture d'Electricité par le Distributeur, le Fournisseur est délié de ses obligations vis-à-vis du Client au titre du Contrat, et ne pourra voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.

12. LITIGES

En cas de litige, le Client peut saisir les services compétents du Fournisseur en vue du réexamen de sa demande. A défaut de résolution du litige avec lesdits services, le Client peut soumettre le différend au médiateur de ENGIE soit par internet (<http://www.mediateur-engie.com/contact>) ou par simple lettre à COURRIER DU MEDATEUR, TSA 27601 - 59973 TOURCOING CEDEX.

En l'absence d'accord amiable, le litige est soumis au tribunal de commerce compétent.

13. DONNÉES PERSONNELLES (Pour information)

13.1 Responsable de traitement, collecte des données personnelles, finalités et bases juridiques

13.1.1 Responsable de traitement

Dans le cadre de son activité, le Fournisseur, agissant en qualité de responsable de traitement, procède à un traitement informatisé des données de ses Clients et prospects dans le respect de la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles des personnes physiques.

13.1.2 Collecte des données personnelles

Pour l'ensemble des finalités détaillées ci-après, des données personnelles concernant des Clients et prospects, ou leurs contacts ou représentants, sont collectées soit :

- directement auprès des personnes physiques, par le Fournisseur ou ses prestataires à l'occasion de la contractualisation d'une vente ou d'une prestation de service, d'un contact dans le cadre de la relation contractuelle ou d'une sollicitation de la part du Client ou prospect par exemple via un formulaire rempli à partir du site internet du Fournisseur.
- indirectement auprès :

- des autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels (la liste à jour de ces sociétés est disponible sur le site internet du Fournisseur à partir de la page <https://pro.engie.fr/mentions-legales>).

- des sociétés qui fournissent des fichiers de données élaborés dans le respect de la réglementation,
- des services internes du Fournisseur en charge de la commercialisation d'offres autres que la vente d'électricité et/ou de gaz naturel auprès des clients professionnels.

Les catégories de données collectées indirectement sont les données d'identification et de contact (comme nom, prénom, un numéro de téléphone, une adresse e-mail), les informations relatives à la prospection commerciale dont la personne physique fait l'objet, l'historique disponible des produits ou services achetés auprès des autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels, les habitudes de consommation, les équipements du foyer ou ceux qui pourraient l'intéresser, les caractéristiques du foyer (par exemple composition, statut locataire/propriétaire, catégorie socio-professionnelle), celles du logement (par exemple ancienneté, surface, type d'énergie, mode de chauffage).

13.1.3 Finalités et bases juridiques

Le traitement des données personnelles est effectué pour les finalités et sur le fondement des bases juridiques suivantes.

Vente d'énergie et de services

Certaines données personnelles (comme les nom, prénom d'une personne physique) sont strictement nécessaires à l'exécution du Contrat et permettent au Fournisseur de gérer la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement) dans le cadre de la vente d'énergie et de services et l'accès au(x) Réseau(x). A défaut de communication de ces données, le Fournisseur ne serait pas en mesure de conclure le contrat de vente d'énergie ou le service demandé. L'adresse électronique communiquée à l'occasion de la souscription du Contrat est considérée comme étant l'adresse professionnelle du Client ou du prospect.

Gestion des avis, réclamations et litiges

Des données personnelles concernant des Clients ou prospects, ou leurs contacts ou représentants, sont utilisées afin de gérer les avis clients, traiter les éventuels réclamations, litiges ou contentieux et assurer le recouvrement des impayés et ce, sur la base de l'intérêt légitime du Fournisseur à répondre et traiter les réclamations éventuelles afin de favoriser la relation client et de protéger et défendre ses intérêts notamment en justice.

Envoi de communication et offres commerciales

A des fins de prospection commerciale, le Fournisseur s'efforce de personnaliser ses offres pour ses Clients et prospects en fonction de leurs centres d'intérêt et des services qu'ils ont éventuellement souscrits auprès des sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels, afin de répondre au mieux à leurs attentes.

Dans ce cadre, le Fournisseur est amené à collecter directement ou indirectement des données non strictement nécessaires à l'exécution du(des) Contrat(s), afin de mieux connaître ses Clients et prospects et de pouvoir leur proposer les offres les plus pertinentes.

Les données des Clients et prospects sont utilisées pour permettre au Fournisseur, sur le fondement de son intérêt légitime à promouvoir ses services et améliorer sa relation client, ainsi qu'à aux autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels, d'adresser aux Clients et prospects des sollicitations commerciales personnalisées par voie postale, électronique ou téléphonique relatives à leurs offres. Le Fournisseur peut aussi adresser à ses Clients ou prospects des sollicitations commerciales personnalisées relatives à des offres de partenaires autres. Le Client ou prospect peut s'opposer à tout moment à recevoir des sollicitations commerciales et au profilage lié à cette prospection auprès du Fournisseur (voir l'article 13.5. « Droits des personnes »).

Le Fournisseur est également susceptible d'utiliser les données de navigation, collectées sur son site internet ou sur ceux de ses partenaires, et de les associer à d'autres données via l'utilisation de cookies. Tout utilisateur du site internet pro.engie.fr peut à tout moment gérer ses choix concernant l'utilisation des

cookies requérant son consentement sur le site internet du Fournisseur et désactiver les cookies éventuellement déjà déposés (consulter la politique du Fournisseur relative aux cookies <https://pro.engie.fr/politique-d-utilisation-des-cookies>).

À défaut de communication ou de collecte de ces données, le Fournisseur ne serait pas en mesure de proposer des offres commerciales personnalisées à ses Clients et prospects en fonction de leurs centres d'intérêt et des services qu'ils ont éventuellement souscrits auprès des sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels, ni d'apprécier et d'adapter les envois de prospection commerciale au Client ou prospect relativement aux offres desdites sociétés.

Amélioration de l'expérience du Client

Le Fournisseur utilise, sur le fondement de l'intérêt légitime du Fournisseur à promouvoir ses services et améliorer sa relation client, les données collectées directement auprès du Client ou prospect ou indirectement auprès d'autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels auprès desquelles la personne a souscrit une offre ou est en contact, afin d'améliorer la navigation et l'utilisation des différents espaces client proposés par lesdites sociétés, assurer la fiabilité des données de contact et faciliter la contractualisation d'offres auprès du Fournisseur.

Réalisation d'études statistiques

Le Fournisseur utilise également, sur la base de son intérêt légitime à faire des études et analyses, les données traitées, collectées directement auprès du Client ou prospect ou indirectement auprès d'autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels auprès desquelles la personne a souscrit une offre ou est en contact, sous forme agrégée à des fins d'études statistiques sur son portefeuille Clients et prospects.

13.2 Durée de conservation

Les données traitées sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur ou des obligations légales de conservation des documents commerciaux. Pour les personnes étant clientes, la durée maximale de conservation est de onze (11) ans à compter de la date de résiliation du contrat de vente d'énergie. En matière de prospection commerciale, les données sont conservées pendant un délai maximum de trois (3) ans à compter de leur collecte par le Fournisseur ou du dernier contact émanant du prospect.

13.3 Destinataires ou catégories de destinataires

Les données traitées sont destinées aux services internes du Fournisseur, à ses prestataires, aux établissements financiers et postaux, aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, ainsi qu'aux(x) Distributeur(s) pour la réalisation de leurs missions de service public. Le Fournisseur transmet également les données des Clients et prospects à ses services internes en charge de la commercialisation d'offres autres que la vente d'électricité et/ou de gaz naturel aux clients professionnels, ainsi qu'aux autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels (la liste à jour de ces sociétés est disponible sur le site internet du Fournisseur à la page <https://pro.engie.fr/mentions-legales>).

13.4 Transferts hors UE

Les données traitées sont stockées au sein de l'Union européenne, soit par le Fournisseur soit par ses prestataires. Certaines données font l'objet d'un traitement ponctuel par certains prestataires situés en dehors de l'Union Européenne dans un pays ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne. A ce titre et pour assurer la protection des données transférées, les prestataires concernés se sont engagés contractuellement à procéder aux traitements des données dans le respect de la législation de l'Union européenne et de la réglementation française en vigueur et des clauses contractuelles types ont été mises en œuvre. Pour toute question relative au transfert de données et pour obtenir une copie des garanties, il convient de contacter le Fournisseur à l'adresse mentionnée à l'article 13.5

« Droits des personnes ».

13.5 Droits des personnes

La personne physique dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire, d'effacement, de limitation et de portabilité de ses données personnelles, dans les conditions prévues par la loi Informatique et libertés et le règlement européen 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, auprès du Fournisseur. Le Client ou prospect peut s'opposer à tout moment au traitement de ses données à des fins de prospection commerciale, en ce compris le proflage publicitaire lié à une telle prospection, dans les conditions prévues par la réglementation.

Lorsque la personne physique a donné son consentement à la collecte et l'utilisation de certaines de ses données personnelles, elle dispose de la possibilité de retirer son consentement à tout moment.

Les droits susmentionnés peuvent être exercés par courrier à l'adresse suivante : ENGIE - Service Clients Professionnels - TSA 15702 - 59783 Lille Cedex 09.

Il est aussi possible à une personne physique de définir des directives concernant l'utilisation de ses données après son décès par écrit à l'adresse mentionnée ci-dessus.

13.6 Coordonnées DPO et droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

ENGIE a nommé auprès de la CNIL un délégué à la protection des données, qui peut être contacté par courrier à l'adresse suivante : ENGIE - Délégué à la Protection des Données – Département Données Personnelles Groupe – 1, Place Samuel Champlain – 92930 Paris La Défense Cedex. Le Client ou le prospect dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

14. CHANGEMENT DE CIRCONSTANCES - IMPRÉVISION

A l'exception des évolutions prévues à l'article « Caractéristiques des prix de marché de l'Electricité », au cas où des circonstances techniques ou économiques ou des dispositions législatives ou réglementaires relatives à l'importation, au transport, à la distribution, à la production, à la vente ou à la livraison d'Electricité, et imprévisibles pour les Parties au moment de la conclusion du Contrat surviendraient postérieurement et rendraient l'exécution du Contrat excessivement onéreuse pour l'une des Parties, celles-ci auront l'obligation de se concerter dès réception d'une demande d'adaptation notifiée par la Partie qui s'estime affectée par de telles circonstances à l'autre Partie, afin d'apporter au Contrat, de bonne foi et en équité, les adaptations nécessaires pour rétablir l'équilibre du Contrat.

La survenance de l'événement justifiant la demande d'adaptation du Contrat ne dispense en aucun cas les Parties de poursuivre l'exécution de leurs obligations ni n'entraîne une suspension de celles-ci.

15. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Toute modification des Conditions Générales de vente sera portée à la connaissance du Client par tout moyen. Les nouvelles Conditions Générales de vente s'appliqueront un (1) mois après. Le Client dispose d'un délai de trois (3) mois à compter de la réception des nouvelles Conditions Générales de vente pour résilier le Contrat sans frais.

16. CONFIDENTIALITÉ

Sauf convention contraire expresse entre les Parties, et sauf si la communication de cette information est nécessaire à l'exécution du Contrat, chaque Partie s'engage à tenir confidentielle vis-à-vis de tout tiers toute information fournie par l'autre Partie dans le cadre de la préparation ou de l'exécution du Contrat, à l'exception toutefois pour le Client des données concernant ses consommations.

L'obligation de confidentialité lie les Parties jusqu'à trois (3) ans à compter de la date de fin du Contrat, quelle qu'en soit sa cause. L'obligation de confidentialité ne vise pas les informations transmises par le Fournisseur à des tiers dans le cadre de la cession, quelles qu'en soient les modalités, des créances nées ou à naître du Contrat.

17. NULLITÉ PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou considérées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elles seront réputées non écrites et les autres stipulations demeureront en vigueur sauf si ces dernières présentent un caractère indissociable avec la ou les stipulations annulées(s).

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 www.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 communicant 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 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 domiée 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 bénéficiaire 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 ;
 - 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 marqué du fait du GRD, le GRD verse automatiquement au bénéficiaire 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 marqué 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 défit 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 :**

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 (heures 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, 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-informatique@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'accomplissement des missions de service public du GRD définies par le Code de l'énergie.

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 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 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 comptage du dispositif de comptage, conformément à la mission de dépannage 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 assemblé » 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 lorsque 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. : glive, 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 déstages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de déstage 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 déstages 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 à 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.

ENGIE SA au capital de 2 435 285 011 euros RCS NANTERRE 542 107 651
Siège social : 1 Place Samuel de Champlain 92400 COURBEVOIE - France -

VERSION ELEC BT ≤ 36 KVA - Septembre 2022



pro.engie.fr