

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ « ÉLECTRICITÉ DE PROVENCE »
Applicable à compter du 3 mai 2023

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « les CGV ») sont applicables, sur tout le territoire de la France Métropolitaine, à l'exclusion de la Corse (ci-après « le Territoire »), à toute personne physique, majeure et capable juridiquement et/ou à toute personne morale (ci-après « le Client »), ou le cas échéant son mandataire, alimentée par un branchement définitif en basse tension pour une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA et s'approvisionnant pour ses besoins personnels et/ou professionnels en électricité auprès d'Électricité de Provence (ci-après « le Fournisseur »). Les relations contractuelles entre le Client et le Fournisseur (ci-après les « Parties ») sont régies par le contrat (ci-après « le Contrat ») qui comprend exclusivement les documents suivants :

- Les Conditions Particulières de Vente, ses annexes et avenants (ci-après « les CPV »)
- Les présentes Conditions Générales de Vente, ses annexes et avenants (ci-après « les CGV ») ;
- La Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution (DGARD) disponible en annexe des présentes CGV.

En cas de contradiction entre plusieurs documents contractuels, ces documents prévalent dans l'ordre dans lequel ils sont énumérés. Ce dispositif contractuel constitue l'accord entre les Parties et annule et remplace tous courriers, emails, conversations, propositions, offres et conventions remises ou échangées par écrit ou par oral, ou signées antérieurement à la signature du Contrat et portant sur le même objet.

En cas de mandataire, le mandataire certifie être dûment habilité à agir au nom et pour le compte du Client en vertu d'un contrat de mandat qui, sur simple demande du Fournisseur, lui sera transmis. A défaut, le Fournisseur se réserve le droit de résilier le Contrat. Le mandataire s'engage à informer le Fournisseur, par écrit, dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires à compter de la décision d'évolution de son mandat (renouvellement/non-renouvellement/révocation) et à transmettre au Fournisseur les informations sur le mandataire nouvellement désigné. En cas de changement de mandataire en cours de Contrat, et à défaut pour le nouveau mandataire d'avoir transmis les informations nécessaires à la facturation et au paiement (dont mandat de prélèvement SEPA et relevé d'identité bancaire), le Contrat pourra être résilié.

DÉFINITIONS

Auto-relevé : désigne le relevé précis de l'index affiché sur le compteur, exprimé en kWh, effectué par le Client à un instant donné et transmis directement par ce dernier au Fournisseur dans les délais requis.

Catalogue des Prestations : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur. Il est disponible sur son site internet (pour Enedis, cf www.enedis.fr) ou sur simple demande auprès du Service Client du Fournisseur.

Dans le cadre du Contrat, les prestations demandées au GRD par le Fournisseur pour le compte du Client sont refacturées à l'euro au Client.

Chèque énergie : mis en place par le décret n° 2016-555 du 6 mai 2016, modifié par le décret n°2020-1763 du 30 décembre 2020, relatif au chèque énergie, il remplace le tarif de première nécessité et est octroyé sous conditions de ressources. Plus d'informations sur <https://chequeenergie.gouv.fr>.

Client : désigne indifféremment le Client Particulier et le Client Professionnel, ou le cas échéant son mandataire.

Client Particulier : désigne toute personne physique, majeure, capable juridiquement et agissant pour son compte et non pour celui de son

activité professionnelle, souscrivant à une offre « Particuliers » d'Électricité de Provence par la signature du Contrat. Sont également visés les non-professionnels, c'est-à-dire les personnes morales qui n'agissent pas à des fins professionnelles, qui souscrivent pour une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA.

Client Professionnel : désigne toute personne physique ou morale, agissant pour le compte de son activité professionnelle et souscrivant à une offre « Professionnels » d'Électricité de Provence par la signature du Contrat.

Contrat ou Contrat Unique : désigne le présent Contrat comprenant les Conditions Générales de Vente, les Conditions Particulières de Vente et la Synthèse DGARD. Par la signature du Contrat, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté l'intégralité des dispositions contenues dans les documents précités.

Contrat d'accès au réseau de distribution (CARD) : contrat établi par le GRD pour fixer les conditions et modalités d'accès au réseau de distribution pour les clients particuliers et professionnels ayant signé un contrat unique (ci-après « le Contrat Unique »), c'est-à-dire un contrat regroupant la fourniture de l'électricité et l'accès au RPD. En souscrivant un Contrat Unique, le Client n'a pas besoin de souscrire à un contrat CARD et le Fournisseur en assure directement l'exécution.

Conditions Générales de Vente (CGV) : désigne les présentes Conditions Générales de Vente, ses annexes et avenants.

Conditions Particulières de Vente (CPV) : désignent l'ensemble des conditions contractuelles particulières convenues entre le Client et le Fournisseur pour un PDL ou groupement de PDL donné, ses annexes et avenants.

Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution (DGARD) : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD. Il comprend les droits et obligations du Client et du GRD pour toutes les questions relatives à l'accès au RPD. Les DGARD sont disponibles sur le site Internet de chaque GRD. La synthèse DGARD d'Enedis est annexée aux présentes CGV.

Électricité de Provence : est une marque déposée par la bellenergie, Société par Actions Simplifiée unipersonnelle au capital de 500 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulon, sous le numéro 840 796 908 dont le siège pour toutes les questions relatives à l'accès au RPD. Les DGARD sont disponibles sur le site Internet de chaque GRD. La synthèse DGARD d'Enedis est annexée aux présentes CGV.

Fournisseur : désigne Électricité de Provence qui s'engage à assurer le service de fourniture d'électricité nécessaire à l'alimentation du Client jusqu'à son/ses PDL, étant précisé que le service de fourniture d'électricité consiste dans la vente de l'électricité et la facturation correspondante.

Garanties d'Origine (GO) : désigne les certificats garantissant les quantités d'énergie dite « électricité verte » (énergie hydraulique, photovoltaïque, biomasse, éolienne) produite et injectée sur le réseau électrique.

Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) : désigne le gestionnaire du réseau en charge de l'acheminement de l'électricité au Point de Livraison (Enedis, Entreprises locales de distribution, etc.).

Point de Livraison (PDL) : désigne la partie terminale du RPD permettant d'acheminer l'électricité jusqu'aux installations intérieures du Client. Il s'agit du point où s'opère le transfert de propriété et des risques. La référence du PDL du Client est précisée sur le Contrat transmis au Client et sur les factures.

Puissance Souscrite : désigne la puissance contractuelle du compteur lié au Contrat, exprimée en kVA, souscrite par le Client auprès du GRD en fonction de son profil de consommation. Cette puissance contractuelle peut être modifiée sous certaines conditions, en fonction des évolutions du profil de consommation du Client.

Réseau Public de Distribution (RPD) : désigne le Réseau Public de Distribution d'électricité géré et entretenu par le GRD.

Responsable d'Équilibre : désigne le responsable vis-à-vis du GRD des écarts constatés entre les flux d'injection et les flux de soutirage de son périmètre d'équilibre.

Tarif Réglementé de Vente (TRV) : désigne le tarif pratiqué par l'opérateur historique et qui comprend l'abonnement, le coût du kWh d'électricité et les taxes en vigueur au moment de l'appréciation, hors tarifs spéciaux. Ces TRV sont fixés par arrêté ministériel pour une période donnée et publiés au Journal Officiel.

Trêve hivernale : désigne la période définie par l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles tel qu'en vigueur à la date à laquelle l'interruption de la fourniture d'électricité, pour défaut de paiement du Client, aurait dû intervenir. Au cours de cette période, les fournisseurs d'électricité, de chaleur, de gaz ne peuvent procéder, dans une résidence principale, à l'interruption, y compris par résiliation de contrat, pour non-paiement des factures, de la fourniture d'électricité, de chaleur ou de gaz aux personnes ou familles mais peuvent néanmoins procéder à une réduction de puissance, sauf pour les consommateurs mentionnés à l'article L. 124-1 du code de l'énergie. A la date des présentes CGV, cette période s'étend du 1^{er} novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante.

ARTICLES

Article 1 : Objet

Les CGV définissent les conditions de fourniture d'électricité par le Fournisseur aux PDL du Client, alimentés par un branchement définitif en basse tension avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA.

Article 2 : Accès et utilisation du réseau

Préalablement à la signature du Contrat, (i) le Client déclare souhaiter souscrire un Contrat Unique et (ii) le Fournisseur déclare détenir un Contrat GRD-F avec le GRD qui prévoit les conditions techniques et commerciales de la mise à disposition de l'électricité et de son utilisation.

Article 3 : Prestations du Fournisseur

3.1 Fourniture d'électricité

Le Fournisseur s'engage à assurer le service de fourniture d'électricité nécessaire à l'alimentation du Client jusqu'à son PDL, étant précisé que le service de fourniture d'électricité consiste dans la vente d'électricité et la facturation correspondante.

3.2 Responsable d'Equilibre

Le Fournisseur a désigné un Responsable d'Equilibre pour l'ensemble des Clients. Il assure la responsabilité vis-à-vis du GRD des écarts constatés entre les flux d'injection et les flux de soutirage pour son/ses PDL, tel que précisé(s) dans le Contrat et ainsi que pour les PDL qui seraient ajoutés au cours du Contrat.

3.3 Gestion de l'accès au réseau

Le Fournisseur assure l'exécution du Contrat d'Accès au Réseau de Distribution (CARD) ce qui implique les prestations suivantes :

- La facturation au Client du Tarif d'Utilisation du Réseau Public de distribution d'Électricité (TURPE) et son paiement au GRD.
- La gestion de toute demande d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à l'exception des demandes qui relèvent des relations directes entre le Client et le GRD, tel que précisé dans la synthèse DGARD.

Le transfert de propriété de l'électricité au Client ainsi que le transfert de responsabilité s'effectuent au PDL du Client.

En signant les CPV, le Client accepte que toutes les prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution d'électricité mentionnées dans le Contrat soient réalisées par le GRD à son profit, conformément au Contrat GRD-F et ses annexes. Le Client reconnaît qu'il a pris connaissance de la synthèse DGARD (versée en annexe aux présentes CGV). A ce titre, le Client est informé de ce que les engagements relatifs à la continuité et à la qualité de l'onde électrique sont décrits dans le CARD et relèvent de la responsabilité exclusive du GRD qui s'engage à indemniser le Client en cas de préjudice causé par tout manquement contractuel. Par conséquent, en cas d'incident, le Client contactera sans délai le service dépannage du GRD indiqué sur la facture et prendra toutes les dispositions et mesures conservatoires nécessaires pour se protéger et se prémunir des conséquences des défaillances et interruptions de la fourniture de l'électricité.

3.4 Modification de la structure tarifaire

Le Client en Contrat Unique peut demander au Fournisseur, par écrit, notamment par courrier, courriel ou encore par le biais de son espace client en ligne, de procéder à la modification de sa formule tarifaire d'acheminement et/ou de sa puissance souscrite pour un ou pour l'ensemble de ses PDL et ce, sous réserve des dispositions du CARD. A réception de cette demande, le Fournisseur en analysera la faisabilité et la transmettra au GRD. Le changement ne pourra être effectif qu'une fois validé par le GRD, et dans le délai prévu par ce dernier. Le Client reste seul responsable du choix de son tarif au regard de ses besoins, la responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée en cas de choix divergent par rapport à l'éventuelle proposition faite par le Fournisseur. Les frais facturés par le GRD au titre de ce changement de structure tarifaire seront refacturés au Client par le Fournisseur.

Toute demande de modification de structure tarifaire entraîne l'acceptation par le Client des prix correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat.

3.5 Services associés

Le Fournisseur peut réaliser pour le compte du Client les services associés indiqués dans les CPV.

3.6 Offre Verte

Dans le cadre de ses offres garanties « 100% verte », le Fournisseur s'engage, conformément à l'article L.314-14 du code de l'Energie, à acheter la quantité de Garanties d'Origine correspondant à la consommation d'énergie du Client (en MWh).

Article 4 : Engagements du Client

Le Client s'engage envers le Fournisseur à :

- Maintenir son installation intérieure conforme aux normes en vigueur (norme NF C 15-100 disponible auprès de l'AFNOR) et en assurer la responsabilité, de telle sorte que le Fournisseur ne puisse jamais être tenu responsable d'une quelconque défectuosité de l'installation intérieure.
- Choisir le Fournisseur comme unique fournisseur d'électricité pour les PDL indiqués dans les CPV.
- S'acquitter auprès du Fournisseur de toute pénalité imposée en cas de fraude avérée du Client tel que défini dans la synthèse DGARD. Conformément à l'article 9 des présentes CGV, le Client reconnaît également que toute tentative de fraude ou fraude avérée est passible d'entraîner l'interruption par le Fournisseur de la fourniture d'électricité.
- Garantir le libre accès des agents du GRD aux installations de comptage, et respecter les règles de sécurité applicables.
- Donner mandat au Fournisseur, qui l'accepte, d'assurer la mission de Responsable d'Equilibre, au sens des dispositions prévues à cet effet par le Code de l'énergie.

Le Client Particulier s'engage envers le Fournisseur à :

- Communiquer au Fournisseur, à sa demande, une pièce d'identité en cours de validité et ses coordonnées (téléphones, emails).

Le Client Professionnel s'engage envers le Fournisseur à :

- Communiquer au Fournisseur, à sa demande, un Kbis de moins de 3 mois, son bilan et son compte de résultats pour le dernier exercice, la pièce d'identité en cours de validité du dirigeant et ses coordonnées.
- Autoriser le GRD à communiquer au Fournisseur, en application des dispositions prévues au Code de l'énergie, toutes les informations relatives aux PDL indiqués dans les CPV, et en particulier :
- Toutes les données de comptage y compris les données antérieures à la signature des présentes CGV ;
 - Toutes les données de comptage y compris les données antérieures à la signature des présentes CGV ;
 - Les puissances souscrites des PDL indiquées dans les Conditions Particulières ;
 - Les structures tarifaires et consommations par structure tarifaire pour chaque PDL.

Par ailleurs, le Client atteste qu'au jour de l'acceptation des présentes CGV, il est libre de tout engagement envers son ancien fournisseur d'électricité, de telle sorte que le Fournisseur ne soit jamais inquiété en cas de non-respect de cet engagement par le Client.

Article 5 : Conclusion et durée du Contrat

5.1 Informations préalables à la signature du Contrat

Préalablement à la signature du Contrat, le Client reconnaît avoir eu la pleine liberté dans le choix de son offre, en particulier au moyen de sites d'information tels que www.energie-info.fr et des informations fournies par le Fournisseur, sur l'ensemble de ses offres tarifaires disponibles, sur la base des éléments d'information recueillis auprès du Client sur ses besoins. Le Client reconnaît avoir eu les informations suffisantes pour comprendre les engagements liés à ce Contrat.

5.2 Dates de conclusion et de prise d'effet du Contrat

Le Contrat est conclu à la date de sa signature.

Le Contrat prend effet à la date de mise en service par le GRD ou à la date de changement de fournisseur communiquée par le Client, sans préjudice de l'application du droit de rétractation conformément à l'article 5.4 des CGV.

Dans le cadre d'une mise en service, sous réserve des délais imposés par le GRD, la date d'activation sera la date souhaitée par le Client. Le délai prévisionnel de mise en service à compter de la signature du Contrat est en moyenne de cinq (5) jours sous réserve de la disponibilité du GRD. Dans le cas où la mise en service nécessite le déplacement d'un agent du GRD, les délais peuvent varier de cinq (5) à dix (10) jours, en fonction des disponibilités du GRD. La date de prise d'effet du Contrat ne pourra en tout état de cause pas excéder vingt et un jours à compter de la signature du Contrat.

La mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de

raccordement, notamment le branchement et aux délais imposés par le GRD.

La date de prise d'effet du Contrat figure sur la première facture adressée au Client et correspond à la date de mise en service ou de changement effectif de fournisseur.

La mise en service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès qui seront facturés par le GRD au Fournisseur, qui les refacturera au Client à l'euro près. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations.

5.3 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

L'entrée en vigueur est systématiquement subordonnée aux conditions suivantes :

- Existence d'un raccordement au Réseau ;
- Mise en service du ou des PDL ;
- Rattachement du ou des PDL du Client par le distributeur d'électricité au Fournisseur.

Le Contrat pourra être résilié conformément à l'article 10 des présentes CGV.

5.4 Droit de rétractation

Le Client Particulier ayant souscrit un Contrat auprès du Fournisseur dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours calendaires à compter de la date de souscription du Contrat. Pour exercer ce droit, le Client Particulier doit adresser au Fournisseur sa demande de rétractation dans les délais impartis.

La demande devra être formulée dans un format dénué de toute ambiguïté soit sur papier libre, soit par le biais du formulaire de rétractation annexé aux présentes CGV, et adressée à : Électricité de Provence - Service Client - Résiliation client - 17, place de la Liberté 83000 Toulon, soit par email à l'adresse serviceclient@electriciteprovence.fr.

Si le délai de quatorze jours expire en dehors d'un jour ouvrable (soit : un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé), il est automatiquement prolongé jusqu'au jour ouvré suivant.

Toute demande de rétractation entraînera la résiliation du Contrat.

Le Client Particulier pourra demander au Fournisseur, de façon explicite et par tous moyens, à bénéficier de la fourniture d'électricité avant l'expiration du délai de rétractation.

Le Client Particulier qui a demandé à bénéficier de la fourniture d'électricité avant la fin du délai de rétractation de 14 jours dispose toujours du droit d'exercer son droit de rétractation jusqu'à la fin du délai légal.

Si le Client Particulier exerce son droit de rétractation postérieurement au début de la fourniture d'électricité, il restera redevable du coût de (i) l'énergie consommée, (ii) l'abonnement et (iii) des prestations réalisées jusqu'à la date de résiliation effective de son Contrat.

5.5 Dépôt de garantie et Prépaiement

5.5.1. Dépôt de garantie

Pour les Clients Particuliers :

Le Fournisseur pourra demander au Client Particulier le versement d'un dépôt de garantie (le « Dépôt de garantie ») lors de la souscription du Contrat. Le montant de ce Dépôt de garantie sera déterminé dans les CPV. Il ne pourra en tout état de cause pas être inférieur au plus élevé des deux montants suivants : i) soit un montant équivalent à deux (2) mois de facturation, ii) soit à un montant minimum de trois cents (300) euros.

Ces deux (2) mois de facturation seront estimés par le Fournisseur sur la base de l'historique de consommation pour le PDL concerné, ou à défaut, d'une projection de consommation. En cas de modification de la structure

tarifaire, ou s'il apparaît que l'estimation de consommation est manifestement incohérente avec la consommation réelle du Client, le montant du Dépôt de garantie pourra être réévalué dans le cadre d'un accord avec le Client.

Le Dépôt de garantie pourra être demandé au Client notamment dans les cas suivants, sans que cette liste ne soit limitative :

- Si le Client Particulier a connu un ou plusieurs incidents de paiement, sans contestation sérieuse et non régularisés, dans le cadre du Contrat ou d'un précédent Contrat avec le Fournisseur ou un autre fournisseur d'énergie ;
- Si le Client Particulier a fait l'objet d'une précédente résiliation de Contrat à l'initiative du Fournisseur ou un autre fournisseur d'énergie ;
- En cas de présence d'un limiteur de puissance, information donnée par le GRD dans le cadre d'une mise en service, à la suite d'une coupure par le GRD ;
- Si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement ou pour tout autre suspicion légitime dans le cadre de la gestion des risques du Fournisseur ;
- Si le Client Particulier souhaite payer au moyen d'un compte bancaire prépayé ;
- Si le Client ne peut produire ni chèque ni relevé d'identité bancaire ou postal à son nom, ou relève d'un établissement financier d'un pays ne faisant pas partie de la zone SEPA.

Sauf dans les deux dernières hypothèses, le Dépôt de garantie pourra être restitué au Client sur demande du Client si pendant douze (12) mois, il n'y a pas eu d'incident de paiement. La restitution interviendra dans un délai de quinze (15) jours à compter de la demande du Client, sauf motif légitime du Fournisseur de ne pas procéder à cette restitution.

Tous les modes de paiement sont autorisés pour procéder au versement de ce Dépôt de garantie. Lorsqu'un Dépôt de garantie est demandé au Client dans le cadre des CPV, le non-versement du montant sollicité à ce titre entraîne la caducité de la souscription à l'offre du Fournisseur.

Le remboursement du Dépôt de garantie interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat sous réserve du paiement des sommes restant dues par le Client au titre du Contrat et des éventuels frais du GRD.

Pour les Clients Professionnels :

Dans les cas définis ci-dessous, le Fournisseur pourra demander au Client Professionnel la constitution d'un Dépôt de garantie. Le montant de ce dépôt de garantie sera déterminé dans les CPV. Il ne pourra en tout état de cause pas être inférieur au plus élevé des deux montants suivants : i) soit un montant équivalent à deux (2) mois de facturation (estimée par le Fournisseur sur la base de l'historique de consommation pour le PDL concerné, ou à défaut d'une projection de consommation) , ii) soit à un montant minimum de cinq cents (500) euros. En cas de modification de la structure tarifaire ou s'il apparaît que l'estimation de consommation est manifestement incohérente avec la consommation réelle du Client, le montant du Dépôt de garantie pourra être réévalué.

Ce Dépôt de garantie pourra être demandé notamment dans les cas suivants :

- Si le Client Professionnel présente un risque de défaut de paiement ;
- En cas de non-paiement à l'échéance d'au moins une (1) facture au cours de l'exécution du Contrat.

Le Dépôt de garantie, non soumis à intérêt ni TVA, sera demandé à l'initiative du Fournisseur et pourra être versé par chèque ou virement dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande du Fournisseur ; ou intégré à la facture lors de la relève postérieure à la demande du Fournisseur.

Remarques générales sur le Dépôt de garantie

Ce Dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat, ni ne l'exonère des éventuelles sanctions

applicables en cas d'incident de paiement. Le Dépôt de garantie ne produira pas d'intérêts et ne peut être compensé avec les sommes dues par le Client sauf (i) en fin de Contrat si des sommes restent dues par le Client au moment de la résiliation du Contrat et (ii) pour le règlement des éventuels frais facturés par le GRD au titre du Contrat.

Le remboursement du Dépôt de garantie interviendra dans un délai de quinze (15) jours après l'émission de la facture de clôture suivant la résiliation du Contrat sous réserve du paiement des sommes dues par le Client et déduction faite des frais du GRD applicables dont le montant est mentionné dans les CPV.

Dans le cas particulier où le Client est soumis à une procédure de sauvegarde, de redressement, de liquidation judiciaire ou de faillite personnelle, les Parties conviennent expressément que le Fournisseur peut, sans obligation de mise en demeure préalable, compenser avec le Dépôt de garantie toutes sommes dues.

5.5.2. Prépaiement

Alternativement au Dépôt de garantie, le Fournisseur se réserve la possibilité de demander au Client un prépaiement d'un montant correspondant à une mensualité d'abonnement correspondant à son offre auprès du Fournisseur, à laquelle s'ajouteront les éventuels frais de mise en service facturés par le GRD au titre du Contrat.

Le montant du prépaiement sera mentionné dans les CPV.

Le Client s'engage à procéder au paiement de cette somme lors de la conclusion du Contrat, à défaut de quoi la souscription du Client à l'offre du Fournisseur sera caduque.

Article 6 : Prix

6.1 Structure et évolution des Prix

Le Fournisseur propose au Client des offres de marché à la différence du Tarif Réglementé de Vente.

Le Fournisseur pourra proposer plusieurs offres tarifaires au Client. Le prix total des offres du Fournisseur se présente sous la forme d'une grille tarifaire qui s'applique au Client selon l'offre choisie. Cette grille tarifaire se décompose en 1) une part abonnement qui dépend de la puissance souscrite ainsi que de l'option tarifaire choisie et 2) une part consommation, variable, dépendant du prix de l'électricité en kWh de l'offre choisie par le Client et du volume d'électricité (en kWh) consommé.

Les offres tarifaires du Fournisseur, qui sont formalisées dans le cadre de contrat à durée indéterminée, peuvent être les suivantes :

6.1.1 Offre à prix indexés

Il s'agit d'offres tarifaires dans lesquelles les prix de l'abonnement et du kWh HT, à l'exclusion de toutes taxes appliquées (article 6.1.3), évoluent au cours de l'exécution du Contrat, à la hausse ou à la baisse relativement et proportionnellement au TRV décidés par arrêtés ministériels et publiés au Journal Officiel. Toute évolution sera appliquée de plein droit au Client, dès la date d'entrée en vigueur de l'arrêté ministériel et à compter de la date de modification du TRV ; le Client en sera informé par le Fournisseur sur la première facture adressée à la suite de l'évolution tarifaire.

6.1.2 Offre à prix fixes garantis

Il s'agit d'offres tarifaires dans lesquelles les prix de l'abonnement et du kWh HT, à l'exclusion de toutes taxes appliquées (article 6.1.3), sont fixés au moment de la conclusion du Contrat pour une durée garantie, qui sera prévue dans les CPV.

A l'issue de la période garantie, une réévaluation pourra intervenir conformément à l'article 11 des CGV. Le Client qui ne

souhaite pas accepter cette modification contractuelle pourra résilier le Contrat conformément aux stipulations de l'article 10 des CGV.

6.1.3 Les taxes et frais complémentaires

Dans tous les cas, tout ajout, retrait, modification du taux ou du type de taxes ou contributions de toute nature dus au titre de l'acheminement de l'électricité, imposés par la loi ou un règlement, s'appliquera automatiquement au Contrat. Pour les Clients Particuliers, le Prix est indiqué en TTC. Pour les Clients Professionnels, il est indiqué en HT et majoré de plein droit du montant de toutes les taxes, impôts, contributions de toute nature dus au titre de la fourniture et/ou de l'acheminement de l'électricité.

Ainsi, le Prix est augmenté des coûts suivants :

- Coût de Soutirage physique (frais RTE) ;
- Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) ;
- Taxes communales sur la Consommation Finale d'Électricité (TCCFE) ;
- Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) ;
- Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) au taux en vigueur.

6.1.4 Entrée en vigueur des évolutions tarifaires

En cas d'évolution tarifaire des Offres à prix indexés, le nouveau tarif s'appliquera immédiatement à compter de la modification et sera indiqué sur la facture suivant l'évolution, la variation de prix étant appliquée au prorata temporis à compter de la modification.

En cas d'évolution tarifaire des Offres à prix fixes garantis, le nouveau tarif s'appliquera à l'issue du préavis prévu à l'article 11 et sera indiqué sur la facture suivant le terme de ce préavis, la variation de prix étant appliquée au prorata temporis à compter de l'entrée en vigueur de la variation.

En souscrivant une des offres précitées, le Client reconnaît souscrire à une offre à un tarif non réglementé qui peut varier selon les conditions de marché, suivant l'option choisie dans les Conditions Particulières de Vente souscrites. Le Client peut, le cas échéant, revenir à un contrat au TRV auprès du fournisseur historique.

6.2 Tarifs Spéciaux

Conformément à la réglementation, le Client Particulier en situation de précarité peut bénéficier pour sa résidence principale du Chèque énergie si les ressources de son foyer sont inférieures au montant fixé par décret. Le Client Particulier éligible au Chèque énergie peut bénéficier d'avantages sous réserve d'en informer le Fournisseur au préalable.

Pour en savoir plus sur le Chèque énergie, le Client Particulier peut composer le numéro vert 0 805 204 805 (gratuit depuis un poste fixe) ou se renseigner auprès des services sociaux de sa mairie. Il peut aussi déposer auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) de son département une demande d'aide au paiement de ses factures.

6.3 Communication avec le client par voie électronique

Le Client peut donner son consentement lors de sa souscription ou en cours de Contrat pour recevoir l'ensemble de ses documents (contrat et factures) et échanges avec le Fournisseur par voie électronique et renoncer ainsi à recevoir ces éléments par courrier postal.

Article 7 : Facturation et paiement

7.1 Modalités de facturation

7.1.1. Facturation au réel

La consommation est facturée au Client en fonction des relevés réels, estimés ou régularisés effectués par le GRD et transmis au Fournisseur. Le Client aura la possibilité de communiquer au Fournisseur des auto-relèves de son compteur, au moins trois (3) jours ouvrés avant la date de sa relève, qui seront pris en compte, sous réserve de leur acceptation par le GRD.

Le Fournisseur ne peut être tenu responsable des retards ou erreurs de relevés imputables au GRD ou au Client.

Sauf accords spécifiques entre les Parties, une facture mensuelle ou bimestrielle sera adressée au Client selon le rythme d'envoi des éléments par le GRD et comprendra les mentions suivantes :

- La période facturée ;
- La consommation d'électricité sur la période facturée ;
- Les prestations et services associés ;
- Les taxes, impôts et contributions en vigueur au moment de la facturation ;
- Le numéro de dépannage d'urgence du GRD.

Les factures sont adressées :

- Soit au Client ;
- Soit au tiers désigné comme payeur par le Client.

Les factures sont adressées au Client et/ou au tiers payeur par courriel et sont disponibles dans l'espace client en ligne.

Le Client peut demander à tout moment à recevoir ses factures sur un support papier en contactant le Service Client par courriel au serviceclient@electriciteprovence.fr ou par téléphone au 04 88 70 02 34. Dans ce cas, le Client ne bénéficie pas d'une éventuelle remise liée à la facturation électronique, telle que définie dans les offres d'Électricité de Provence publiées sur son site internet. Le Client peut mettre fin à la facturation au réel et passer à une facturation annuelle telle que prévue ci-dessous, via son espace client en ligne ou en contactant le Service Client, à tout moment. Cette modification sera effective sept (7) jours calendaires après la demande du Client. La facture suivant la demande intégrera la consommation facturée au réel durant la période précédant son émission.

7.1.2. Facturation annuelle mensualisée

La consommation est facturée au Client mensuellement sur onze (11) mois à partir d'un prévisionnel annuel établi par le Fournisseur sur la base d'éléments à sa disposition tels que l'abonnement souscrit, les consommations annuelles prévisionnelles d'Électricité en prenant en compte, le cas échéant, l'historique de la consommation annuelle du Client et le montant des éventuels services récurrents souscrits.

Le Fournisseur transmettra au Client le montant et la date d'échéance des mensualités avant la première échéance par courriel sauf s'il demande que ces informations lui soient adressées par courrier simple. Ces informations seront également disponibles dans son espace client en ligne.

Le Client reçoit une facture annuelle le douzième mois. Cette facture est adressée au Client, à la suite du relevé de ses consommations réelles ou à défaut, estimées par le GRD. Elle comprend le montant de/ des abonnements, des consommations du Client et le cas échéant de ses services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de l'échéance de régularisation. En cas de changement de prix, les relèves réalisées par le GRD sont prises en compte pour la répartition des consommations sur la facture annuelle. Si le solde est en faveur du Fournisseur, un prélèvement automatique sera effectué à la date indiquée sur la facture. Si le solde est en faveur du Client, le remboursement du trop-perçu sera effectué conformément aux stipulations de l'article 7.2 des présentes.

Les factures sont adressées :

- Soit au Client ;
- Soit au tiers désigné comme payeur par le Client.

La facture annuelle est adressée au Client et/ou au tiers payeur par courriel et disponible dans l'espace client en ligne.

Un nouvel échéancier de paiement, établi selon les modalités ci-dessus, est adressé au Client en même temps que la facture annuelle pour l'année à venir. Le Client peut alors demander la modification des nouvelles échéances soit directement sur son espace client en ligne soit en contactant le Service Client du Fournisseur. A défaut d'accord entre

les Parties sur les nouvelles échéances, le Fournisseur refacturera le Client selon une facturation au réel telle que prévue ci-dessus et non pas annuelle.

À tout moment en cours de période, avant l'émission de la facture annuelle, le Fournisseur peut proposer au Client l'ajustement des mensualités restantes, à la hausse ou à la baisse, sur justification telle que par exemple une évolution significative des consommations du Client ou une évolution de prix. Si le Client s'y oppose, le Fournisseur refacturera le Client selon une facturation au réel telle que prévue ci-dessus et non pas annuelle pour les échéances à venir.

Le Client peut également demander au Fournisseur à tout moment en cours de période, avant l'émission de la facture annuelle, dans la limite de trois (3) changements par période de facturation annuelle, un ajustement des mensualités restantes, à la hausse ou à la baisse, en cas d'élément nouveau justifiant sa demande. Toute demande du Client d'ajustement des mensualités restantes, comprises entre plus et moins dix (10) pourcent de ces mensualités en vigueur, sera automatiquement acceptée par le Fournisseur. Dans les autres cas, à défaut d'accord entre les Parties sur l'ajustement des échéances sollicité, le Fournisseur refacturera le Client selon une facturation au réel telle que prévue ci-dessus et non pas annuelle.

En cas d'ajustement, un échéancier révisé est adressé au Client par courriel et mis à disposition sur son espace client en ligne.

Le Client peut mettre fin à la facturation annuelle et passer à une facturation au réel telle que prévue ci-dessus, via son espace client en ligne ou en contactant le Service Client, à tout moment.

Toute modification sera effective sept (7) jours calendaires après la demande du Client. La facture suivant la demande intégrera la consommation facturée durant la période précédant son émission. En cas de rejet du prélèvement automatique pour le paiement d'une échéance, le montant de cette échéance ainsi que les frais bancaires de rejet de l'ordre de sept euros et cinquante centimes (7,50) € seront reportés sur l'échéance suivante. Ces frais bancaires ne seront pas appliqués aux Clients Particuliers qui bénéficient des avantages prévus à l'article 6.2 des présentes.

Après un (1) rejet de prélèvement depuis le début de l'échéancier, le Fournisseur peut refacturer le Client selon une facturation au réel telle que prévue ci-dessus pour les échéances à venir sans possible retour à la facturation annuelle mensualisée pendant une période minimum de six (6) mois.

Par ailleurs, en cas de rejet d'un (1) prélèvement, le Fournisseur pourra faire application des stipulations de l'article 8.2 et 8.3 des présentes.

Le Client peut demander à tout moment à recevoir ses factures sur un support papier en contactant le Service Client par courriel au serviceclient@electriciteprovence.fr ou par téléphone au 04 88 70 02 34. Dans ce cas, le Client ne bénéficie pas d'une éventuelle remise liée à la facturation électronique, telle que définie dans les offres d'Électricité de Provence publiées sur son site internet.

7.2 Remboursement de trop-perçu

Pour le Client Particulier, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, le remboursement est reporté sur la facture suivante sauf si le Client Particulier en demande son remboursement ; à partir de vingt-cinq (25) euros de trop-perçu le montant est toujours remboursé par le Fournisseur. Le remboursement est effectué dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande expresse du Client, par chèque ou virement bancaire sur le compte du Client.

Pour le Client Professionnel, le montant visé au paragraphe précédent est de cinquante (50) euros.

Article 8 : Règlement

8.1 Responsabilité du règlement

Conformément à l'Article 7 des CGV, le Fournisseur adresse les factures :

- Soit au Client;

- Soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le Client.

Dans tous les cas, le Client reste responsable du règlement des factures.

En cas de titulaires multiples sur un Contrat, ils sont solidairement responsables du règlement des factures.

8.2 Modalités de règlement

Les factures sont payables dans un délai de quatorze (14) jours à partir de leur date d'émission par prélèvement automatique. Le Client est informé que, dès le premier rejet de prélèvement enregistré, le mode de paiement des prochaines factures pourra être revu.

Le Client a la possibilité d'opter pour un autre type de règlement, il doit dans ce cas se rapprocher du service client par téléphone au 04 88 70 02 34 ou par mail à l'adresse serviceclient@electriciteprovence.fr pour prévoir les modalités.

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

En cas de retard de paiement partiel ou total, les intérêts de retard pour les Clients Particuliers seront équivalents à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur et appliqués dès le premier jour de retard sans mise en demeure préalable. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros et cinquante centimes (7,50 €) TTC. Le Client Particulier sera redevable d'une indemnisation de cinq euros et quatre-vingt-dix-neuf centimes (5,99) euros TTC au titre des frais engagés pour le traitement du dossier. Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients Particuliers visés par l'article 6.2.

Pour les Clients Professionnels, les intérêts de retard seront équivalents à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Le Client Professionnel sera redevable d'une indemnisation de quarante (40) euros TTC au titre des frais engagés pour le traitement du dossier.

Le montant des éventuels frais de rejet de prélèvement sera refacturé au Client à l'euro, à l'exception des Clients Particuliers visés à l'article 6.2 des présentes CGV.

8.3 Suspension de l'accès au réseau de distribution

En cas de non-paiement de tout ou partie des sommes dues à l'échéance des factures, le Fournisseur informe le Client par courrier simple (1^{er} courrier) qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours par rapport à la date limite de paiement, la fourniture pourra être suspendue ou la puissance de soutirage réduite. Ce délai supplémentaire de quinze (15) jours est porté à trente (30) jours pour les Clients Particuliers visés à l'article 6.2 ou pour les Clients ayant reçu une aide des services sociaux pour régler sa facture auprès du Fournisseur ou pour les Clients dont la situation relève d'une convention signée en application de l'article 6-3 de la loi 90-449 du 31 mai 1990.

À défaut d'accord dans ce premier délai supplémentaire :

- Cas général :
 - Le Fournisseur avisera le Client par courrier recommandé avec avis de réception (2^{ème} courrier) valant mise en demeure (« Mise en demeure ») qu'en l'absence de règlement dans un délai supplémentaire de vingt (20) jours, suivant la date de première présentation de la Mise en demeure il procédera à la réduction ou à l'interruption de la fourniture.
 - Si aucun paiement n'est intervenu à l'issue de ce délai supplémentaire de vingt (20) jours, le Fournisseur pourra :
 - Pendant la Trêve hivernale, réduire immédiatement la puissance de la fourniture d'électricité,
 - Pendant le reste de l'année, résilier le Contrat de manière immédiate.
- Clients Particuliers visés à l'article 6.2 / Clients ayant reçu une aide des services sociaux pour régler leur facture auprès du Fournisseur / Clients dont la situation relève d'une convention signée en

application de l'article 6-3 de la loi 90-449 du 31 mai 1990 équipés d'un compteur communicant :

- Le Fournisseur avisera le Client par courrier (2ème courrier) valant mise en demeure (« Mise en demeure ») qu'en l'absence de règlement dans un délai supplémentaire de vingt (20) jours, il procèdera à la réduction ou à l'interruption de la fourniture.
- Si aucun paiement n'est intervenu à l'issue de ce délai supplémentaire de vingt (20) jours et en l'absence d'une demande d'aide déposée auprès du fonds de solidarité pour le logement, le Fournisseur pourra réduire la puissance de la fourniture d'électricité pendant un délai de soixante (60) jours.
- Si aucun paiement n'est intervenu dans un délai de quarante (40) jours à compter du 2ème courrier, période au cours de laquelle le Fournisseur aura contacté le Client à deux reprises dont une fois au moins par écrit, le Fournisseur adressera un courrier (3ème courrier) au Client l'informant de l'interruption de la fourniture et de la résiliation du Contrat à l'issue d'un délai de vingt (20) jours à compter de ce 3ème courrier.
- Aucune réduction de la puissance de fourniture et aucune interruption de la fourniture d'électricité ne pourra intervenir pendant la Trêve hivernale si le Contrat concerne la résidence principale du Client en ce qui concerne les Clients visés à l'article 6.2 (chèque énergie) ; s'agissant des autres Clients visés dans le présent paragraphe, aucune interruption de la fourniture ne pourra intervenir pendant la Trêve hivernale si le Contrat porte sur la résidence principale du Client mais une réduction de la puissance de fourniture pourra en revanche être mise en œuvre par le Fournisseur.
- Clients Particuliers visés à l'article 6.2 / Clients ayant reçu une aide des services sociaux pour régler leur facture auprès du Fournisseur / Clients dont la situation relève d'une convention signée en application de l'article 6-3 de la loi 90-449 du 31 mai 1990 non équipés d'un compteur communicant :
 - Le Fournisseur avisera le Client par courrier (2ème courrier) valant mise en demeure (« Mise en demeure ») qu'en l'absence de règlement dans un délai supplémentaire de vingt (20) jours, il procèdera à la réduction ou à l'interruption de la fourniture.
 - Si aucun paiement n'est intervenu à l'issue de ce délai supplémentaire de vingt (20) jours et en l'absence d'une demande d'aide déposée auprès du fonds de solidarité pour le logement, le Fournisseur pourra réduire la puissance de la fourniture d'électricité ou interrompre la fourniture et résilier le Contrat de manière immédiate.
 - Aucune réduction de la puissance de fourniture et aucune interruption de la fourniture d'électricité ne pourra intervenir pendant la Trêve hivernale si le Contrat concerne la résidence principale du Client en ce qui concerne les Clients visés à l'article 6.2 (chèque énergie) ; s'agissant des autres Clients visés dans le présent paragraphe, aucune interruption de la fourniture ne pourra intervenir pendant la Trêve hivernale si le Contrat porte sur la résidence principale du Client mais une réduction de la puissance de fourniture pourra en revanche être mise en œuvre par le Fournisseur.

Les dispositions du décret n°2008-780 tel que modifié par le décret n°2023-133 s'appliqueront pour tout ce qui n'a pas été expressément prévu aux termes des présentes CGV.

Le Client sera informé préalablement en toute hypothèse dans la Mise en demeure qui lui est adressée des dispositifs en place en vue de bénéficier d'un soutien des services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance

de ses ressources ou de ses conditions d'existence, et que sa situation relève des dispositions de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles. Dans un tel cas, le délai avant résiliation sera prolongé suivant le délai de traitement du dossier déposé auprès des services sociaux conformément à l'article 3 du décret n°2008-780 du 13 août 2008.

La suspension des prestations ne pourra donner lieu à aucune indemnité pour le Client.

Dès que la situation aura été régularisée par le paiement des sommes dues par le Client et si le Contrat n'est pas résilié, le Fournisseur s'engage à demander au GRD un rétablissement de l'accès au réseau, étant précisé que les frais de réduction de puissance, de suspension de la fourniture et/ou de rétablissement seront à la charge du Client (sauf pour les Clients Particuliers visés par l'Article 6.2 qui bénéficient d'un abattement).

Article 9 : Interruption de la Fourniture

La fourniture d'électricité peut être interrompue à la demande du Fournisseur, après en avoir informé le Client, dans les cas suivants :

- Danger grave et immédiat et/ou défectuosité de l'installation intérieure ;
- Non-paiement des factures par le Client dans les conditions indiquées à l'article 8.3 des présentes CGV et sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles et du décret n°2008780 du 13 août 2008 ;
- Force majeure ;
- Injonction d'une autorité compétente ;
- Non-conformité de l'installation du Client à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- Destruction ou dégradation des installations quelle qu'en soit la cause ;
- Usage frauduleux ou illicite de l'électricité.

Le Client ne pourra réclamer aucune indemnité en raison de l'interruption de la fourniture de l'électricité dans les cas énumérés ci-dessus.

Article 10 : Résiliation

10.1 Résiliation à l'initiative du Client

Pour les Clients Particuliers :

Le Client pourra résilier son Contrat à tout moment, sur simple demande écrite ou sur l'espace client en ligne notamment en cas de changement de fournisseur ou de déménagement. Une confirmation est alors adressée par le Fournisseur. Le Client devra indiquer de manière expresse lors de sa demande la date à laquelle il souhaite mettre fin au Contrat qui correspondra à la fin de fourniture d'électricité. En cas de changement de fournisseur d'électricité, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat et au plus tard vingt et un (21) jours après la demande faite au Fournisseur. Dans les autres cas, la résiliation prendra effet au plus tard trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation au Fournisseur. La résiliation rétroactive n'est pas autorisée.

S'agissant du Client Particulier, la résiliation a lieu sans frais ni pénalités de sortie.

Ces stipulations sont également applicables aux Clients Professionnels qui emploient moins de 50 salariés et qui réalisent moins de 10 millions d'euros de chiffre d'affaires. S'agissant de ces Clients, la résiliation a lieu également sans frais ni pénalités de sortie. En revanche si, à titre dérogatoire, le Contrat est conclu à durée déterminée et s'il s'agit d'un Contrat à prix fixé, des frais de résiliation peuvent être facturés sans pouvoir excéder la perte économique directe subie par le Fournisseur si le Client résilie le Contrat de son plein gré. Le montant de ces frais sera défini dans les CPV.

Pour les Clients Professionnels :

Le Client Professionnel qui emploie plus de 50 salariés ou dont le chiffre d'affaires dépasse 10 millions d'euros pourra résilier son Contrat à tout moment sur simple demande écrite ou sur l'espace client en ligne, notamment en cas de changement de fournisseur ou de déménagement. Une confirmation est alors adressée par le Fournisseur. Le Client devra indiquer de manière expresse lors de sa demande, la date à laquelle il souhaite mettre fin au Contrat qui correspondra à la fin de fourniture d'électricité. En cas de changement de fournisseur d'électricité, Le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat et au plus tard vingt et un jours (21) jours après la demande faite au Fournisseur. Dans les autres cas, la résiliation prendra effet au plus tard trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation au Fournisseur. Une confirmation est alors adressée par le Fournisseur. Le Contrat prend fin le dernier jour du terme du Contrat. Des frais et pénalités, préalablement définis dans les CPV, pourront dans certains cas être facturés au Client Professionnel.

10.2 Résiliation à l'initiative du Fournisseur

10.2.1. Résiliation de droit commun

Le Contrat étant conclu à durée indéterminée, il peut être résilié à tout moment sans frais ni pénalité par le Fournisseur par l'envoi d'une lettre recommandée adressée au Client sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois notamment dans le cas où l'offre à laquelle le client a souscrit ne serait plus proposée à la vente.

10.2.2. Résiliation à effet immédiat

Dans les cas visés par l'article 8.3, et si après l'expiration des délais prévus, la ou les factures dues n'ont pas été payées, ou à défaut de constitution du Dépôt de garantie suivant la notification de cette demande de Dépôt conformément aux délais stipulés à l'article 5.5.1, le Fournisseur pourra résilier le Contrat de plein droit à effet immédiat. Cette résiliation ne donnera pas lieu au versement par le Fournisseur de dommages et intérêts ou de pénalités.

10.3 Effets de la résiliation

La résiliation donnera lieu à une facture de clôture basée sur le relevé réel ou estimé des index du compteur jusqu'à la date de résiliation et comprenant les éventuels frais appliqués par le GRD. Cette facture de clôture est due par le Client au même titre que toute autre facture.

Le Client est informé que conformément aux dispositions du DGARD, le GRD pourra décider d'interrompre l'accès au réseau de distribution du PDL concerné par la résiliation. La responsabilité du Fournisseur ne pourra être recherchée à ce titre.

Article 11 : Evolution des conditions contractuelles

11.1 Modification et évolution des CGV

Le Fournisseur peut modifier les CGV sans le consentement du Client aux fins de remédier à toute ambiguïté ou de corriger ou de compléter toute disposition des présentes de la manière que le Fournisseur peut juger nécessaire ou souhaitable, sous réserve qu'une telle modification ne porte pas préjudice aux intérêts des Clients et sous réserve d'avoir été communiquées au Client un (1) mois au moins avant leur application. Cette modification donnera lieu à une notification écrite adressée au Client, selon les modalités choisies par ce dernier lors de sa souscription (courrier ou par voie électronique). Le Client pourra résilier son Contrat, sans frais, dans les conditions de l'article 10.

Le Fournisseur peut également modifier les CGV sans le consentement du Client afin de (i) de corriger toute erreur manifeste ou (ii) de se conformer à la législation applicable. Dans ces deux derniers cas, les modifications seront applicables au Contrat immédiatement à compter de la notification écrite adressée au Client, selon les modalités choisies par ce dernier lors de sa souscription (courrier ou par voie électronique), ou, le cas échéant, à compter de la date d'entrée en vigueur de la nouvelle législation ou réglementation. Dans ces deux dernières

hypothèses, la modification des CGV n'ouvrira pas droit à une résiliation du Contrat.

11.2 Evolution des conditions particulières

Pour les Clients Particuliers :

Le Fournisseur pourra modifier les conditions contractuelles du Client Particulier. Tout projet de modification des conditions contractuelles envisagé par le Fournisseur est communiqué au Client par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique. Ces modifications seront applicables sous réserve d'avoir été communiquées au Client Particulier par le Fournisseur au moins un (1) mois avant leur application.

En cas de désaccord du Client Particulier sur ces nouvelles conditions contractuelles, à l'exception toutefois d'une modification imposée par la loi ou les règlements, le Client Particulier pourra résilier son Contrat, sans frais, suivant les modalités prévues à l'article 10 et dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception de la notification du Fournisseur.

La présente clause n'est pas applicable aux évolutions tarifaires des Offres à prix indexés, évolutions auxquelles le Client a consenti en souscrivant à ces offres et qui s'appliquent de manière automatique.

Pour les Clients Professionnels :

Le Fournisseur pourra modifier les conditions contractuelles du Client Professionnel. Tout projet de modification des conditions contractuelles envisagé par le Fournisseur est communiqué au Client par voie électronique ou, à sa demande ou si le Fournisseur n'a pas connaissance de son adresse électronique, par voie postale. Ces modifications seront applicables sous réserve d'avoir été communiquées au Client Professionnel par le Fournisseur au moins un (1) mois – ou au moins quinze (15) jours si la modification porte sur les stipulations contractuelles relatives au prix – avant leur entrée en vigueur.

En cas de désaccord du Client Professionnel sur ces nouvelles conditions contractuelles, à l'exception toutefois d'une modification imposée par la loi ou les règlements, le Client Professionnel pourra résilier son Contrat, sans frais, dans les trois (3) mois suivant la mise en œuvre des nouvelles stipulations dans les conditions prévues à l'article 10 des CGV.

La présente clause n'est pas applicable aux évolutions tarifaires des Offres à prix indexés, évolutions auxquelles le Client a consenti en souscrivant à ces offres et qui s'appliquent de manière automatique.

Article 12 : Responsabilité

Le Fournisseur est responsable de tout préjudice direct, certain et justifié comptablement, causé au Client du fait du non-respect d'une de ses obligations de fourniture, étant précisé que cette responsabilité est limitée aux pertes éprouvées et non aux gains manqués (perte de chance).

Sauf faute lourde, la responsabilité du Fournisseur à l'égard du Client Professionnel sera systématiquement limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif et dans la limite du montant total facturé TTC par le Fournisseur au cours des trois (3) mois consécutifs précédant l'évènement.

Le Fournisseur n'est pas responsable des dommages subis par le Client en raison de la non-conformité, du dysfonctionnement ou de la défectuosité de son installation ou d'une utilisation non conforme au regard du CARD des appareils de mesure ou de contrôle. Par conséquent, le Fournisseur ne pourra jamais être inquiété en cas de suspension de la fourniture d'électricité par le distributeur pour non-respect par le Client des dispositions contenues dans le CARD.

L'acheminement de l'électricité jusqu'au PDL du Client, la qualité et la continuité de l'onde électrique relèvent de la seule responsabilité du GRD. Par conséquent, le Fournisseur ne pourra jamais être tenu responsable de tout dommage causé directement ou indirectement au Client par un acte des GRD, une défaillance de tout ou partie du réseau, une carence ou restriction affectant la production d'électricité sur le

Territoire, ou tout autre évènement qui cause une interruption ou une irrégularité de l'alimentation en électricité.

Article 13 : Données à caractère personnel

13.1 : Données Client

Le Fournisseur collecte, conserve et traite des données à caractère personnel concernant le Client (comprenant celles de ses dirigeants et ses employés si nécessaire), conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, telle que modifiée, et le règlement européen n° 2016/679 / UE du 27 avril 2016. Les données du Client sont utilisées par le Fournisseur ou ses sous-traitants pour ouvrir un compte ou exécuter toute autre formalité précontractuelle, ainsi que pour l'établissement, la gestion et l'exécution du Contrat (notamment facturation et recouvrement), à défaut de quoi le Contrat ne pourra être exécuté.

Dans le cadre du suivi du Contrat et si le Client ne s'y est pas opposé, le Fournisseur pourra utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale afin d'informer ce dernier de ses nouvelles offres et services ainsi que de celles de ses partenaires pouvant l'intéresser.

Pour les données du Client communiquées aux sous-traitants et prestataires de service du Fournisseur, ces derniers s'engagent à respecter les règles sur la protection des données personnelles.

Le fondement juridique du traitement est l'exécution du Contrat, la prospection commerciale sur autorisation du Client et / ou le respect de toute exigence réglementaire ou légale.

Les données du Client sont conservées pendant la durée nécessaire à la finalité du traitement, à savoir la durée d'exécution du Contrat, augmentée du délai de prescription des actions en justice ou toute autre durée imposée par toute disposition légale.

Le Client, et ses dirigeants et employés, le cas échéant, ont le droit, sur présentation d'un justificatif d'identité, d'interroger le Fournisseur, sur les données les concernant et les caractéristiques du traitement et requérir une copie des données. Ils peuvent également demander les rectifications, mises à jour notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou de domicile, ou effacements des données inexacts, incomplètes, équivoques ou périmées, communiquer des directives sur le sort de leurs données après leurs décès, s'opposer à leur traitement pour des motifs légitimes, ou requérir leur portabilité. Le Client, et le cas échéant, ses dirigeants et employés, pourront soumettre toute réclamation concernant leurs données personnelles auprès de la Commission Informatique et Libertés.

Le Client s'engage à informer les personnes concernées par la présente clause.

Le Client est invité à se reporter à la politique de confidentialité du Fournisseur, accessible sur le site internet electriciteprovence.fr/donnees-personnelles/ afin d'obtenir plus de précisions sur ses droits.

13.2 : Autorisation de citation

Le Client Professionnel autorise le Fournisseur à utiliser à des fins de communication – plaquettes publicitaires, alimentation de son site Internet - et à titre de référence son logo, sa marque et/ou son slogan. Les droits de propriété intellectuelle afférents au logo, à la marque et/ou au slogan du Client Professionnel demeurent préservés et le Client Professionnel en conserve la pleine jouissance conformément au Code de la Propriété intellectuelle. En dehors de cette autorisation de communication, la confidentialité des accords conclus avec le Client reste garantie.

13.3 : Autorisation d'accès aux données détenues par le GRD

Le Client autorise le Fournisseur à accéder aux données détenues par le GRD concernant son/ses PDL, en particulier les données fines de

consommation et les données à caractère personnel. Le Fournisseur s'engage à les utiliser uniquement pour la bonne gestion du Contrat.

Article 14 : Cession du Contrat par le Fournisseur

Le Fournisseur pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'il tire des CGV et plus généralement du Contrat à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont il détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce, dans la mesure où les conditions mentionnées aux présentes CGV sont maintenues.

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit du Fournisseur.

Article 15 : Force Majeure

En cas de survenance d'un évènement de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil ainsi que par la jurisprudence des juridictions françaises à la date de survenance du cas de force majeure, qui empêcherait l'exécution de tout ou partie du Contrat par l'une des Parties, le Contrat pourra être suspendu dans la mesure où les obligations du Contrat seront affectées par le cas de force majeure, étant précisé que les sommes échues avant la survenance dudit cas de force majeure sont dues et doivent être payées même en cas de suspension du Contrat pour raison de force majeure.

Il appartient à la Partie qui se prévaut d'un évènement de force majeure de le déclarer et d'en prouver l'existence.

Les obligations ainsi suspendues seront exécutées à nouveau dès que les effets de la (les) cause(s) de force majeure avérée aura (ont) pris fin.

Si l'évènement de force majeure a été déclaré et prouvé par la Partie qui s'en prévaut, la relation entre le Fournisseur et le Client sera suspendue à la demande de la Partie victime de l'évènement de force majeure. A l'issue d'une période de suspension d'un (1) mois et si l'évènement de force majeure perdure, chaque Partie pourra mettre fin de plein droit aux présentes et/ou aux commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et ce sans préjudice des stipulations de l'article 10 des présentes CGV.

Article 16 : Nullité partielle

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition quelconque du Contrat soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions.

Article 17 : Loi applicable – Compétence juridictionnelle

LES CGV ET PLUS GÉNÉRALEMENT LE CONTRAT DOIVENT ETRE INTERPRÉTÉS ET APPLIQUÉS CONFORMEMENT AU DROIT FRANÇAIS.

LES LITIGES SE RAPPORTANT AUX CONTRATS SOUSCRITS PAR UN CLIENT PROFESSIONNEL SERONT SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE TOULON.

LE CLIENT PARTICULIER POURRA SAISIR, SOIT L'UNE DES JURIDICTIONS TERRITORIALEMENT COMPÉTENTES EN VERTU DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE, SOIT LA JURIDICTION DU LIEU OU IL DEMEURAIT AU MOMENT DE LA CONCLUSION DU CONTRAT OU DE LA SURVENANCE DU FAIT DOMMAGEABLE.

Article 19 : Règlement des litiges

Le Service Client dont les coordonnées actuelles sont indiquées en bas de ce document et sur vos factures se tient à la disposition du Client pour toute question ou réclamation relative à son Contrat. Si le différend, transmis de façon écrite n'a pas pu être réglé dans un délai de deux mois, le Client Particulier ou le Client Professionnel personne physique ou personne morale qui appartient à la catégorie des microentreprises peut, dans un nouveau délai de deux (2) mois, saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie (informations et coordonnées sur le site www.energie-mediateur.fr).

CE MODE DE RÉGLEMENT AMIABLE DES LITIGES EST FACULTATIF, LE CLIENT POUVANT SAISIR S'IL LE SOUHAITE DIRECTEMENT LA JURIDICTION COMPÉTENTE.

DROIT DE RETRACTATION

Le Client ayant souscrit un Contrat auprès d'Électricité de Provence dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours calendaires à compter de la date de souscription du Contrat. Pour exercer ce droit, le Client doit adresser au Fournisseur sa demande de rétractation dans les délais impartis.

La demande devra être formulée dans un format dénué de toute ambiguïté soit sur papier libre, soit par le biais du formulaire de rétractation ci-après, et adressée soit par e-mail à l'adresse suivante serviceclient@electriciteprovence.fr ou à l'adresse postale :

Électricité de Provence
Service Client - Résiliation client
17, place de la Liberté
83000 Toulon

Si le Client Particulier exerce son droit de rétractation postérieurement au début de la fourniture d'électricité, il restera redevable du coût de (i) l'énergie consommée, (ii) l'abonnement et (iii) des prestations réalisées jusqu'à la date de résiliation effective de son Contrat.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Je notifie par la présente ma rétractation du contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur Électricité de Provence, signé le :

Nom du client :

Adresse du client :

Signature du client / Date

Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution basse tension pour les clients en Contrat Unique

Identification : Annexe 2 bis (soutirage) au contrat GRD-F
Version : 9.0
Nb. de pages : 8

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 donnée et, le cas échéant, de l'interconnexion avec d'autres réseaux, ainsi que de garantir la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité.

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

Réseau Public de Distribution (RPD)

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

Référentiels (du GRD)

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

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

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

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

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

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

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

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

Les coordonnées du GRD figurent dans le Contrat Unique du Client.

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

2.1. Les obligations du GRD à l'égard du Client

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

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

➤ Engagements du GRD en matière de continuité :

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

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

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

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Le GRD maintient la tension de fourniture au PDL à l'intérieur d'une plage de variation fixée conformément aux articles D322-9 et 10 du code de l'énergie : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant

triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

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

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

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

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du RPD géré par le GRD ou du réseau public de transport géré par RTE ;
- elle est égale à un montant forfaitaire, décliné par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures ;
- elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun du GRD ;
- afin de prendre en compte les situations extrêmes, conformément à la délibération précitée, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés, en cas de coupure de plus de 20% de l'ensemble des Clients finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

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

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

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

Si le Client démontre qu'il n'a pas été en mesure d'honorer, d'annuler ou de reporter ce rendez-vous en raison d'un cas de

force majeure, le GRD procède alors au remboursement du frais appliqué.

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

• Protection des informations commercialement sensibles :

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

• Protection des données à caractère personnel :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dans le cas où le Fournisseur prend également en charge la demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées pour les données

collectées et utilisées par le GRD, le Fournisseur devra adresser sa demande au GRD.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à :

1) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables et satisfaire à une obligation de prudence, notamment 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 dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD. Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

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

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Les fraudes portant sur le matériel

de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations du GRD.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1. Mise en service

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

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

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

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

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;

- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du GRD ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le GRD ;
- refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDiS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;
- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

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

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

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

6. Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

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

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

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

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

7. Réclamations et recours

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

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

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

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

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

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

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

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

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

7.3. Recours

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

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

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

8. Révision du présent document

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