POUR VOUS, PROFESSIONNELS

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

Novembre 2026

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
VERSION ÉLEC BT ≤ 36KVA - Novembre 2026

Sommaire

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITE

DÉFINITIONS 4

1. OBJET ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES 4

2. RACCORDEMENT, ACHEMINEMENT ET CONDITIONS DE LIVRAISON 5

3. INSTALLATION INTÉRIEURE 5

4. CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ 5

5. FACTURATION 6

6. DÉPÔT DE GARANTIE 8

7. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ 8

8. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILÉS 8

9. DURÉE ET CESSION DU CONTRAT 9

10. RÉSILIATION 9

11. RESPONSABILITÉ 9

12. LITIGES 10

13. DONNÉES PERSONNELLES 10

14. CHANGEMENT DE CIRCONSTANCES - IMPRÉVISION 11

15. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 12

16. CONFIDENTIALITÉ 12

17. NULLITÉ PARTIELLE 12

ANNEXES

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

DÉFINITIONS

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

Abonnement : élément du prix indépendant des quantités vendues.

Acheminement : accès et utilisation du Réseau de Distribution et de transport pour livrer l'Électricité au Point de Livraison du Client.

Année Contractuelle : période de douze (12) mois consécutifs. Le premier jour de la première Année Contractuelle est le jour de la date d'effet du Contrat. Par dérogation, les Conditions Particulières de vente peuvent prévoir, pour la première Année Contractuelle, une durée supérieure ou inférieure à douze (12) mois.

Basse Tension : les domaines de tension des réseaux publics de transport et de distribution d'Électricité sont définis dans la décision ministérielle du 23 septembre 2005. Le domaine de tension « Basse Tension » rassemble tous les raccordements dont la tension est inférieure à 1 kVA avec une Puissance Souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, ou supérieure à 36 kVA et inférieure à 252 kVA.

Client : toute personne physique ou morale, consommateur final non domestique. Il est désigné aux Conditions Particulières de vente.

Conditions Générales de vente (ou CGV) : partie du Contrat dans laquelle figurent les obligations des Parties s'appliquant de façon générale.

Conditions Particulières de vente (ou CPV) : partie du Contrat dans laquelle figurent les stipulations convenues spécifiquement entre le Fournisseur et le Client.

Contrat : le contrat de vente d'Électricité est constitué des présentes Conditions Générales de vente et de Conditions Particulières de vente.

Contrat GRD-F : contrat conclu entre le Distributeur et le Fournisseur relatif à l'accès au Réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Point de Livraison raccordé au Réseau géré par le Distributeur et pour lequel le Client a souscrit un Contrat avec le Fournisseur.

DGARD Basse Tension (Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat Unique) : dispositions applicables à l'accès et à l'utilisation du Réseau pour tout Point de Livraison alimenté en Basse Tension au travers du Contrat conclu avec le Fournisseur dont une synthèse est jointe en annexe. Cette synthèse est établie sous la responsabilité du Distributeur. L'intégralité de ces dispositions est disponible sur le site Internet du Distributeur Enedis (www.enedis.fr) ou communiqué par le Fournisseur sur simple demande du Client.

Duplicata Facture : document mis à disposition sur la plateforme agréée par l'Etat, et mis à disposition sur l'Espace Client ou envoyé par courrier postal aux Clients assujettis à la TVA et établis en France, détaillant l'ensemble des informations relatives à la facturation du Client lorsque celui-ci reçoit une Facture Electronique ; le Duplicata Facture n'a pas de valeur fiscale probante.

E-documents : service gratuit de mise à disposition de documentation relative à la facturation et à la gestion du Contrat sur l'Espace Client ; le service E-documents n'est pas accessible aux Clients qui optent pour le règlement par chèque ou par TIP.

Électricité : énergie électrique active utilisée par le Client transformée en énergie mécanique, lumineuse, thermique, etc.

Espace Client : outil accessible par Internet à partir du site Internet https://espace-client.pro.engie.fr permettant le suivi des données de consommation et de facturation du Client et donnant accès, le cas échéant, à un ou plusieurs services complémentaires gratuits ou payants que le Client peut souscrire et résilier auprès de son interlocuteur commercial ou directement en ligne.

Exploitant Distribution ou **Distributeur** : toute personne physique ou morale chargée de la distribution de l'Électricité sur le Réseau jusqu'à chaque Point de Livraison. Il est responsable de l'exploitation, de l'entretien et si nécessaire du développement du Réseau de Distribution dans une zone donnée et, le cas échéant, de l'interconnexion avec d'autres réseaux, ainsi que de garantir la capacité à long terme du Réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'Électricité.

Facture Electronique : à partir du 1er septembre 2026, facture émise sous forme dématérialisée, et transmise par le Fournisseur via une plateforme agréée par l'Etat lorsque le Client est établi en France et assujetti à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (T.V.A).

Facture En Ligne : facture au format PDF adressée par le Fournisseur au Client via son Espace Client, lorsque le Client n'est pas assujetti à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (T.V.A).

Fournisseur : fournisseur d'Électricité, selon les modalités prévues au Contrat.

Heures Creuses (HC) : 8 heures par jour éventuellement non contiguës. Elles sont fixées localement par le Distributeur en fonction des conditions d'exploitation du Réseau.

Heures Pleines (HP) : toute autre heure qui n'est pas définie comme Heures Creuses. Elles sont fixées localement par le Distributeur en fonction des conditions d'exploitation du Réseau.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. OBJET ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le Contrat définit les modalités de vente de l'Électricité par le Fournisseur au(x) Point(s) de Livraison du Client.

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

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

- des présentes Conditions Générales de vente et de leurs annexes : Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat Unique (DGARD Basse Tension) dont une synthèse est mise à disposition sur le site Internet du Fournisseur pro.engie.fr et, le cas échéant, jointe au Contrat,
- de Conditions Particulières de vente.

Le Contrat est valable uniquement pour le Point de Livraison considéré. L' Électricité livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

Le Fournisseur assure la fourniture exclusive du Point de Livraison du Client. Le Client désigne comme son Responsable d'Équilibre le Fournisseur ou toute autre personne que ce dernier se substituerait à cet effet.

Les présentes Conditions Générales de vente sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande ; elles sont en outre portées à la connaissance de tout Client souscrivant un contrat de vente d'Électricité.

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

2. RACCORDEMENT, ACHEMINEMENT ET CONDITIONS DE LIVRAISON

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

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

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

3. INSTALLATION INTÉRIEURE

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

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

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

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

4. CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

4.1. Conditions de vente

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

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

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

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

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

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

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

  o si celui-ci est titulaire d'un Contrat à Prix Indexé ou,
  o si celui-ci est titulaire d'un Contrat hors Prix Indexé la modification intervient après la date d'échéance mentionnée aux Conditions Particulières de vente.

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

4.2. Prix de l'Électricité et révision du prix

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

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

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

Les Conditions Particulières de vente peuvent prévoir une formule de

révision ou d'indexation du prix de marché de l'Électricité différente.

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

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

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

Le prix de l'Électricité inclut les coûts induits pour le Fournisseur par la réglementation applicable, actuelle ou à venir, relative aux certificats d'économie d'énergie prévus aux articles L221-1 et suivants du code de l'énergie et au dispositif de contribution à la sécurité d'approvisionnement en électricité prévu aux articles L316-1 et suivants du code de l'énergie (mécanisme de capacité). Les Conditions Particulières de vente peuvent prévoir que ces coûts sont répercutés au Client par une part obligations. Le cas échéant, les Conditions Particulières de vente prévoient les conditions de révision du prix de la part obligations, et notamment l'évolution maximum de celui-ci sur la durée du Contrat. La révision du prix de la part obligations par le Fournisseur n'ouvre pas droit à résiliation pour le Client. Les coûts répercutés au Client dans la part obligations sont les coûts supportés par le Fournisseur, qui ne peuvent être supérieurs à la somme (a) du montant de la pénalité prévue à l'article L221-4 du code de l'énergie appliquée à l'obligation d'économies d'énergie en vigueur du Fournisseur et (b) du prix plafond global prévu à l'article R316-23 du code de l'énergie, qui correspond au prix maximal de rémunération du mécanisme de capacité.

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

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

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

4.3 Évolutions législatives, réglementaires ou tarifaires

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

5. FACTURATION

5.1. Établissement de la facture

Les factures sont émises et adressées par le Fournisseur au Client :

-Au format électronique sur une plateforme agréée par l'Etat lorsque le Client est établi en France et assujetti à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (T.V.A) à compter du 1er septembre 2026 ;

-Au format papier, ou au format PDF en ligne sur l'Espace Client avant le 1er septembre 2026, et après le 1er septembre 2026 lorsque le Client n'est pas assujetti à la T.V.A.

La fréquence de facturation est précisée aux Conditions Particulières de vente.

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

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

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

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

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

5.2. Réglement des factures

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

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

Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé.

5.3. Absence de paiement

En l'absence de paiement intégral du montant de la facture à la date limite de paiement, le Fournisseur bénéficie de plein droit sur les sommes dues et, sans qu'il ait besoin de mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante (40) euros H.T.T. et d'intérêts de retard égaux aux sommes restant dues multipliées par le nombre de jours de retard de paiement, que multiplie le taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix (10) points de pourcentage.

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

En cas de résiliation faisant suite à l'absence de paiement, le Client ayant un contrat à prix de marché est en outre tenu de payer au Fournisseur les frais de résiliation prévus à l'article relatif à la résiliation, sauf s'il est titulaire d'un Contrat à Prix Indexé, ou dans les cas prévus à l'article 10.

5.4. Contestation de facture

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

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

5.5. Envoi des factures

5.5.1 Facture Electronique pour les Clients assujettis à la T.V.A

A compter du 1er septembre 2026, les Factures Electroniques sont émises et transmises par le Fournisseur au Client via une plateforme agréée par l'Etat lorsque le Client est établi en France et assujetti à la TVA. Dans ce cas, la Facture Electronique sera la seule facture légalement conforme et dotée de valeur fiscale probante.

Le Client assujetti à la T.V.A à l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour pouvoir recevoir ses Factures Electroniques via une plateforme agréée par l'Etat dès le 1er septembre 2026, conformément à la règlementation. L'impossibilité de recevoir les Factures Electroniques d'ENGIE après cette date ne libère pas le Client de ses obligations de paiement envers ENGIE.

Le Client bénéficiant d'un Espace Client et du service E-documents est informé par e-mail de la mise à disposition des informations relatives à sa facturation dans son Espace Client.

Lorsque le Client bénéficie de la Facture Electronique, il peut consulter toutes les informations relatives à sa facturation via les Duplicatas Factures disponibles sur son Espace Client, à condition d'avoir opté pour le prélèvement automatique. Lorsque le Client a opté pour le paiement par chèque ou par TIP, les Duplicatas Factures lui seront adressés par courrier postal au format papier.

5.5.2 Facture En Ligne

Le Client peut bénéficier de la transmission de ses Factures en Ligne via son Espace Client. Après le 1er septembre 2026, ce service n'est accessible qu'aux Clients ne bénéficiant pas de la Facture Electronique.

Ce service gratuit (hors coût d'accès Internet à la charge du Client) permet au Client de disposer de ses Factures En Ligne, pour son(ses) Lieu(x) de Consommation.

Le service Espace Client est accessible à toute personne physique (excepté les particuliers-clients résidentiels) ou personne morale exerçant une activité professionnelle, titulaire d'un Contrat conclu avec le Fournisseur pour le(s) Lieu(x) de Consommation.

Pour bénéficier de la Facture En Ligne, le Client doit,

-à tout moment, disposer d'un Espace Client,
-régler ses factures par prélèvement automatique,
-avoir souscrit au service E-documents.

Lorsque ces conditions sont réunies, le Client en prélèvement disposera de ses Factures en Ligne sur l'Espace Client, automatiquement et après information préalable du Fournisseur par courrier électronique.

Le Client s'engage à transmettre au Fournisseur une adresse électronique (adresse e-mail) destinée à recevoir les e-mails l'informant de la mise à disposition d'une nouvelle Facture En Ligne.

Les Factures En Ligne mises à disposition sur l'Espace Client sont téléchargeables en format PDF. Le Fournisseur s'engage à sécuriser la transmission des Factures En Ligne via une signature électronique qui repose sur un certificat électronique délivré par un prestataire de service de certification. Le certificat retenu pour la signature est de format PAdES avec un niveau de sécurité RGS**.Le nom du fichier facture est sous la forme <factureffffffffffff>.pdf où fffffffffff correspond au numéro de facture.

L'historique des Factures En Ligne est constitué progressivement à partir de la délivrance de la première facture. Les Factures En Ligne sont accessibles dans l'Espace Client du Client pendant une durée identique à celle prévue pour l'accès à l'Espace Client.

Le Client peut résilier à tout moment et sans frais la Facture En Ligne en s'adressant au Fournisseur.

Le Client recevra alors ses factures par courrier postal au format papier à partir de l'émission de la facture suivant la date de prise en compte du formulaire.

5.5.3 Dispositions applicables à l'ensemble des Clients

Tout changement d'adresse électronique devra être communiqué au Fournisseur. En cas d'adresse de messagerie électronique erronée, le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable de l'échec de distribution des courriers électroniques informant le Client de la disponibilité d'une facture. Le Client est redevable du paiement de la facture, même en l'absence de courrier électronique et ce pour des raisons extérieures au Fournisseur (adresse de messagerie indiquée par le Client erronée, messagerie pleine, avarie technique du serveur hébergeant la messagerie du Client, etc).Le Fournisseur ne saurait être tenu pour responsable des retards ou des impossibilités de remplir ses obligations contractuelles survenant en cas de force majeure et dans les cas suivants, sans qu'ils aient à remplir les conditions de la force majeure : piratage informatique, privation, suppression, interdiction temporaire ou définitive, pour quelle que cause que ce soit (dont les pannes ou indisponibilités inhérentes au serveur d'hébergement ou de tout système d'information nécessaire à la transmission des Factures Electroniques ou des Factures en Ligne), de l'accès au réseau Internet.

L'enregistrement et l'archivage des Factures Electroniques et des Factures En Ligne, Duplicatas Factures et de tout autre document mis à disposition sur l'Espace Client relèvent de l'entière responsabilité du Client. Il est recommandé au Client de télécharger ses factures et ses documents régulièrement et de les conserver sur un support durable de son choix afin de se créer ses propres archives.

5.6 Mensualisation

Si le Client a opté pour le paiement mensualisé de ses factures, à la souscription et pour chaque période de reconduction, le plan de mensualisation détaillant l'échéancier sera mis à disposition du Client sur son Espace Client, à condition d'avoir souscrit au service E-documents. Le Client recevra son plan de mensualisation par courrier postal lorsqu'il n'a pas souscrit au service E-documents.

5.7 Compteur communicant Linky™

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

Le Client équipé d'un compteur communicant LinkyTM peut bénéficier de la facturation mensuelle basée sur des index de relève réels. Ce service gratuit permet au Client de disposer chaque mois de ses factures basées sur des index de relève réels pour son(ses) Lieu(x) de Consommation. Le Client bénéficiant du service de la Facture en Ligne ou recevant des Factures Electroniques, et équipé d'un compteur communicant LinkyTM, bénéficiera automatiquement de la facturation mensuelle basée sur des index de relève réels, sauf opposition de sa part.

Pour en bénéficier, le Client doit, à tout moment, disposer d'un Espace Client, recevoir des Factures Electroniques ou des Factures En Ligne, et effectuer le règlement de ses factures par prélèvement automatique.

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

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

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

prélèvement automatique sera conservé.

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

6. DÉPÔT DE GARANTIE

6.1. Dépôt de garantie lié au mode de paiement

Dans le cas où le règlement des factures ne s'effectue pas par prélèvement automatique, le Client doit verser au Fournisseur un dépôt de garantie dont le montant est précisé aux Conditions Particulières de vente.

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

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

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

6.2. Dépôt de garantie lié à la solvabilité du Client

Au vu de critères de notation et/ou d'évaluation d'organismes externes ayant pour activité l'analyse de la solvabilité des entreprises, le Fournisseur peut demander au Client la constitution d'un dépôt de garantie que ce soit avant ou durant l'exécution du Contrat. Le montant du dépôt de garantie est déterminé dans les Conditions Particulières de vente pour le(s) Point(s) de Livraison.

Il est applicable dans les cas suivants :

- si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement ;
- en cas de dégradation significative de la situation financière du Client, au cours de l'exécution du Contrat ;
- en cas d'incidents de paiement répétés au cours de l'exécution du Contrat

Le versement de ce dépôt de garantie doit intervenir au début de l'exécution du contrat ou dans le mois suivant la demande du Fournisseur si la demande est faite en cours d'exécution du Contrat. A défaut, le Fournisseur pourra interrompre la fourniture conformément à l'article « Absence de paiement » et résilier le Contrat. Le dépôt de garantie ne porte pas intérêts.

Le Fournisseur se réserve le droit, en cas de variation du prix de l'Electricité, du prix de l'Acheminement ou de la Puissance Souscrite par poste horosaisonnier, de demander au Client de modifier en conséquence le montant du dépôt de Garantie fourni.

En cas de compensation partielle ou totale du dépôt de garantie avec les sommes dues par le Client, le Fournisseur se réserve le droit de demander au Client de majorer le montant de ce dépôt ou de le reconstituer intégralement.

Le dépôt de garantie est remboursé, déduction faite, le cas échéant, de toute créance du Fournisseur sur le Client, dans les trois (3) mois suivant (i) l'expiration du Contrat, ou (ii) le complet paiement au Fournisseur des sommes dues au titre du Contrat.

En cas de défaut de paiement de sommes dues au titre du Contrat, et notamment en cas de mise en redressement judiciaire du Client, les Parties conviennent expressément que le Fournisseur peut, sans aucune obligation de mise en demeure préalable, compenser avec le dépôt de garantie toutes sommes dues.

7. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

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

- danger grave et immédiat porté à la connaissance du Fournisseur,
- inexécution de l'une de ses obligations par le Client, notamment dans le cas visé à l'article relatif à l'absence de paiement,
- force majeure ou cas assimilés visés à l'article relatif à la force majeure et cas assimilés,
- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public,
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par un Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'Électricité,
- usage illicite ou frauduleux de l'Électricité.

L'interruption de la fourniture de l'Électricité n'exonère pas le Client du paiement de ses factures.

8. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILÉS

8.1. Définition

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

- Cas de force majeure, entendu au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence française comme tout événement échappant au contrôle de la Partie affectée, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat, dont les effets ne peuvent être évités par la mise en œuvre des efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, l'empêchant temporairement d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat.
- Dans les circonstances ci-après et sans qu'elles aient à réunir les critères de la force majeure, dans la mesure où leur survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat et dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la Partie qui l'invoque agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable :
  - bris de machine, accident d'exploitation ou de matériel qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations, fait d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, la distribution ou l'utilisation d'Électricité,
  - indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production raccordées au réseau public de transport d'électricité et au Réseau d'Électricité conduisant à l'impossibilité de subvenir aux besoins de consommation nationale dans le respect des règles relatives à l'interconnexion des différents réseaux nationaux d'électricité,
  - dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'avions,
  - phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause, leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex : givre, tempête, neige collante),
  - grève, fait de l'administration ou des pouvoirs publics, fait de guerre ou attentat,
  - toutes autres circonstances visées dans les DGARD Basse Tension.

8.2. Mise en œuvre

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

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

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

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

8.3. Effets

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

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

9. DURÉE ET CESSION DU CONTRAT

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

La date d'effet du Contrat est notamment subordonnée :

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

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

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

Le Client ne peut céder ses droits et obligations au titre du Contrat, sauf accord écrit exprès et préalable du Fournisseur, y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif. Cet accord ne pourra être refusé sans motif légitime. Si cet accord est donné, la cession ainsi réalisée emportera substitution du cessionnaire au cédant pour l'exécution du Contrat. Le cédant restera tenu des obligations contractuelles nées antérieurement à la cession du Contrat.

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

10. RÉSILIATION

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

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

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

b/ A l'initiative du Fournisseur :

- en cas d'absence de paiement intégral du montant de la facture dans un délai de vingt (20) jours calendaires suivant la date limite de paiement, le Fournisseur pourra mettre en demeure le Client de payer les sommes dues dans un délai supplémentaire de dix (10) jours. La résiliation interviendra à l'issue de cette mise en demeure restée sans effet.
- après l'interruption de la fourniture d'Électricité, dans le cas visé à l'article « Absence de paiement ». La résiliation interviendra dans un délai de dix (10) jours calendaires suivant l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet.

c/ Au choix du Client :

- en cas de manquement de la part du Fournisseur à son obligation de vente, hors cas de force majeure ou cas assimilés visés à l'article relatif à la force majeure et cas assimilés, pendant une durée égale ou supérieure à un (1) mois, et après une mise en demeure restée infructueuse huit (8) jours à compter de sa présentation au Fournisseur,
- en cas de révision du prix à l'échéance du Contrat,

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

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

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

- soit par le Client, sauf motif légitime ou cas de force majeure ou cas assimilé,

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

Le Client versera au Fournisseur les frais de résiliation suivants : **10 % de la Consommation Annuelle Prévisionnelle** (mentionnée dans vos Conditions Particulières de vente ou rappelée dans votre courrier de reconduction) multiplié par le Prix de la consommation en vigueur, hors Prix de la consommation de la Part Acheminement et intégrant le Prix des Obligations multiplié par le nombre de mois restants jusqu'à l'échéance du contrat divisé par 12.

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

Une cessation d'activité sera considérée comme un motif légitime si les justificatifs l'attestant sont apportés dans un délai de trois mois, tels que : attestation de parution de la décision de dissolution, de cessation dans un journal d'annonces légales, KBIS de radiation, attestation de déclaration de cessation d'activité délivrée par le Guichet des Formalités des Entreprises tenu par l'INPI.

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

11. RESPONSABILITÉ

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

Le Fournisseur est responsable de tout préjudice direct et certain dûment

justifié causé au Client du fait du non-respect de ses obligations de vente.

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

- par Point de Livraison et par événement, d'un montant égal à un (1) mois moyen d'Électricité consommée au Point de Livraison,
- par Année Contractuelle, à deux fois le montant précédent.

Le Client et le Fournisseur renoncent à tout recours l'un contre l'autre et contre leurs assureurs respectifs au-delà des montants susmentionnés. Le Client et le Fournisseur s'engagent à obtenir de leurs assureurs respectifs la même renonciation.

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

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

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

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

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

12. LITIGES

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

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

13. DONNÉES PERSONNELLES (pour information)

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

13.1.1 Responsable de traitement

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

13.1.2 Collecte des données personnelles

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

- directement auprès des personnes physiques, par le Fournisseur ou ses prestataires à l'occasion de la contractualisation d'une vente ou d'une prestation de service, d'un contact dans le cadre de la relation contractuelle ou d'une sollicitation de la part du Client ou prospect par exemple via un formulaire rempli à partir du site internet du Fournisseur.
- indirectement auprès :
  - des autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels (la liste à jour de ces sociétés est disponible sur le site internet du Fournisseur à partir de la page https://pro.engie.fr/mentions-legales),

  - des sociétés qui fournissent des fichiers de données élaborés dans le respect de la réglementation,

  - des services internes du Fournisseur en charge de la commercialisation d'offres autres que la vente d'électricité et/ou de gaz naturel auprès des clients professionnels.

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

13.1.3 Finalités et bases juridiques

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

Vente d'énergie et de services

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

Gestion des avis, réclamations et litiges

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

Envoi de communication et offres commerciales

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

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

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

Le Fournisseur est également susceptible d'utiliser les données de navigation, collectées sur son site internet ou sur ceux de ses partenaires, et de les associer à d'autres données via l'utilisation de cookies. Tout utilisateur du site internet pro.engie.fr peut à tout moment gérer ses choix concernant l'utilisation des cookies requérant son consentement sur le site internet du Fournisseur et désactiver les cookies éventuellement déjà déposés (consulter la politique du Fournisseur relative aux cookies https://pro.engie.fr/politique-d-utilisation-des-cookies).

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

Amélioration de l'expérience du Client

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

Réalisation d'études statistiques

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

13.2 Durée de conservation

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

13.3 Destinataires ou catégories de destinataires

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

13.4 Transferts hors UE

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

13.5 Droits des personnes

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

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

Les droits susmentionnés peuvent être exercés par courrier à l'adresse suivante : ENGIE - Service Clients Professionnels - TSA 15702 - 59783 Lille Cedex 09 ou par courriel adressé à : https://pro.engie.fr/formulaire-rgpd.

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

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

ENGIE a nommé auprès de la CNIL un délégué à la protection des données, qui peut être contacté par courrier à l'adresse suivante : ENGIE - Délégué à la Protection des Données – Département Données Personnelles Groupe – 67 rue Jules Ferry 92250 La Garenne-Colombes. Le Client ou le prospect dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

14. CHANGEMENT DE CIRCONSTANCES - IMPRÉVISION

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

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

15. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

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

16. CONFIDENTIALITÉ

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

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

17. NULLITÉ PARTIELLE

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

ANNEXE 1 : ACCÈS ET UTILISATION DU RÉSEAU D'ÉLECTRICITÉ

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

Annexe au contrat GRD-F Version 10 du 11 mars 2023

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 www.enedis.fr/media/1998/download — 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/documents?types=475. 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, y compris ses annexes, entre le 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 Points de Livraison. 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 qui dispose de l'autorisation d'achat d'électricité pour revente, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie.

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 L2224-31 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 : www.enedis.fr/documents?types=12

— La Documentation Technique de Référence :

www.enedis.fr/documents?types=11

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : www.enedis.fr/media/1998/download

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 www.enedis.fr/cdc-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 dans les cas suivants :

— prise de rendez-vous pour le relevé, la modification, le contrôle, l'entretien, le renouvellement et le dépannage des Dispositifs de comptage selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;

— prise de rendez-vous lorsque le rendez-vous pris par le Fournisseur ne peut être honoré, ou en cas d'échec de télé-opération pour les Clients équipés d'un Compteur Communicant ;

— réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations, vis-à-vis du Client, mises à sa charge aux termes du contrat

GRD-F ;

— contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD mis à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;

— enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès des Clients – éventuellement via le Fournisseur – en vue d'améliorer la qualité de ses prestations ;

— dans le cas de modification des ouvrages de raccordement ;

— information du Client préalablement aux Coupures pour travaux ou pour raison de sécurité et lors des Coupures pour incident affectant le RPD et autres cas d'urgence (notamment pour la sécurité des biens et

des personnes) ;

— information des Clients alimentés en HTA sur les conditions de qualité et de continuité du Site selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;

— information des clients en vue de la transmission par le client d'un index auto-relevé

— information des Clients en cas de défaillance de la part du Fournisseur, selon les dispositions réglementaires applicables ;

— Information du client pour confirmer l'heure d'arrivée à un RDV ;

— Information du client de la programmation d'une intervention demandée par son fournisseur ou par luimême.

L'évolution de cette liste peut être discutée dans les instances de concertation auxquelles est associé le Fournisseur. Le cas échéant, elle sera mise à jour lors de la prochaine évolution du contrat GRD-F.

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

Le client autorise le Fournisseur à communiquer les données de contact du Client dont il dispose au titre du Contrat Unique au GRD, afin d'exécuter ses missions définies à l'article L322-8 du Code de l'énergie.

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 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 cidessous 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 oeuvre 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 www.enedis.fr sur les précautions élémentaires à mettre en oeuvre 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 21 janvier 2021relative 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. S'il 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 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, i 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 amené à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, il 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 règlementation relative à la protection des données à caractère personnel et, en particulier à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au RGPD.

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

Le GRD traite les données à caractère personnel collectées et transmises par les Fournisseurs pour l'exercice de ses missions de service public.

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 s'il y a lieu, de son représentant technique 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.

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 ;

— les données au pas inférieur à la journée sont enregistrées en local, dans la mémoire du compteur du Client, sans transmission au GRD, au Fournisseur ou à un tiers.

Néanmoins le Client peut s'opposer à l'enregistrement des données au pas inférieur à la journée en local ou demander, de manière libre, spécifique,

éclairé et univoque, l'activation de la collecte (et donc de la transmission automatique au GRD) de ces données.

Le GRD peut collecter les données au pas inférieur à la journée de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement de ses missions de service public définies par le code de l'énergie.

La transmission des données au pas inférieur à la journée au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données à caractère personnel.

Cet accord peut être adressé soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à en apporter la preuve à première demande du GRD, dans le délai défini par la procédure de contrôle concertée avec le Fournisseur. En l'absence de justificatif, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

Cependant, pour l'exécution de leurs missions respectives, le GRD communique au responsable d'équilibre, en application de l'article R341-5 du code de l'énergie, les courbes de charge et index quotidiens, qui font l'objet de traitements dans le cadre de la reconstitution des flux.

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 à caractère personnel du Client collectées par le Fournisseur et transmises au GRD pendant toute la durée u 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, d'opposition, de rectification et d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant.

Pour l'exercice de ces droits, le Client peut contacter le Fournisseur et/ou le GRD.

Si le Client contacte le Fournisseur, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du GRD pour le traitement des données qui le concernent.

Si le Client contacte le GRD, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du Fournisseur pour le traitement des données qui le concernent.

Dans le cas où le Client mandate son Fournisseur pour l'exercice de ses droits par son intermédiaire, le Fournisseur traite la demande reçue par le Client et la transmet au GRD.

Le Client peut exercer ce droit 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.

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.

Le droit d'effacement ne peut être exercé par le Client que pour les données à caractère personnel 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 www.enedis.fr des informations sur les précautions élémentaires à mettre en oeuvre 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.

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 oeuvre 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 et ne peut donc pas être injectée sur le RPD. Si le Client souhaite pouvoir injecter sur le RPD, il est tenu de signer un contrat dit «d'injection» auprès du GRD.

En aucun cas la mise en oeuvre 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.

6) transmettre s'il n'est pas équipé d'un compteur communicant, une auto-relève de ses consommations au GRD au moins une fois par an.

Le Client peut pour cela soit :

— se connecter au site https://www.enedis.fr/faire-lereleve-en-ligne

— appeler le serveur vocal d'Enedis au 09 70 82 53 83 (prix d'un appel local)

En l'absence d'un index de consommation transmis par le Client au moins une fois par an, conformément à la délibération de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) du 17 mars 2022, des frais lui seront facturés par le Fournisseur pour assurer la gestion spécifique des compteurs ancienne génération. Seule la pose d'un Compteur Communicant peut mettre un terme à la facturation de ces frais.

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 OEUVRE 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 sesinstallations 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 :

o pour les Clients résidentiels ;

o pour les Clients professionnels, lorsque le Client dispose d'un Compteur Communicant.

5.7. Souscription et ajustement des puissances des PRM Eclairage Public (EP) avec comptage BT ≤ 36 kVA

Pour les PRM d'éclairage public, lorsque le client fait le choix d'une puissance « non-contrôlée », il autorise le GRD et son Fournisseur à accéder aux données fines de consommations sur les 12 mois précédant la date du contrôle conformément aux Référentiels du GRD.

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.

Il 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 aux dispositions législatives et réglementaires, notamment l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

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 www.enedis.fr 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 lesrecours 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 luimême 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 microentreprises 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 onnaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.

ENGIE SA au capital de 2 542 427 868 Euros - RCS NANTERRE 542 107 651
Siège social : 67 rue Jules Ferry 92250 La Garenne-Colombes - France -

Version CGV : Elec BT ≤ 36KVA - Novembre 2026

pro.engie.fr