

## PREAMBULE

MINT ENERGIE est le nom commercial du service de fourniture d'électricité et de gaz de MINT, SA au capital de 894 017,40€, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Montpellier sous le numéro 422 716 878 et dont le siège social est situé 52 rue d'Odin CS 40900 34965 Montpellier Cedex 2.

## DEFINITIONS

**Abonnement** : élément du prix indépendant du volume d'électricité fourni.

**Activation** : désigne, selon le cas : (i) dans le cadre d'un changement de fournisseur d'électricité, le début de la fourniture d'électricité suivant la date de la demande de changement de fournisseur transmise par le Fournisseur au GRD ; (ii) dans le cadre d'une mise en service, le début de la fourniture d'électricité suivant la date souhaitée par le Client.

**Auto-relevé ou Auto-relève** : désigne le relevé, à un instant donné, du ou des index en kWh affiché sur l'instrument de mesure (le compteur), effectué et transmis directement par le Client au Fournisseur, dans les délais et selon les modalités précisées par le Fournisseur.

**Catalogue des Prestations** : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur et disponible sur le site internet du GRD ou sur simple demande au Service Client. Dans le cadre du Contrat, les prestations demandées par le Fournisseur au GRD le sont pour le compte du Client.

**Client** : désigne toute personne physique majeure ou personne morale, capable juridiquement, qui souscrit à l'une des Offres pour son logement ou local professionnel situé en France métropolitaine hors Corse et pour un compteur basse tension d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

**Client Particulier** : désigne un Client personne physique majeure et capable juridiquement qui achète de l'électricité pour sa propre consommation domestique, ce qui exclut les activités commerciales ou professionnelles.

**Client Professionnel** : désigne un Client personne morale, ou personne physique majeure et capable juridiquement, ayant une activité professionnelle sur le lieu où est fournie l'électricité, et qui achète de l'électricité qui n'est pas destinée à son propre usage domestique.

**Conditions Générales de Vente (CGV)** : désignent les présentes conditions générales de vente portant sur l'électricité.

**Conditions Particulières de Vente (CPV)** : désignent l'ensemble des conditions contractuelles convenues spécifiquement entre le Client et le Fournisseur dont la Grille Tarifaire et la Fiche Descriptive qu'elle contient font partie intégrante.

En cas de différences entre les CGV et les CPV ce sont les conditions des CPV qui s'appliquent.

**Consommation Annuelle de Référence (CAR)** : désigne la consommation annuelle d'électricité d'un PDL. La CAR est répartie en périodes de consommation, en lien avec la Formule Tarifaire du PDL.

**Contrat** : désigne la documentation contractuelle relative à l'Offre Souscrite liant le Fournisseur et le Client, comprenant les CGV pour la fourniture

d'électricité, les CPV et leurs annexes dont la synthèse DGARD. Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté la Synthèse DGARD annexée aux CGV.

**Contrat GRD-F (Gestionnaire du Réseau de Distribution - Fournisseur)** : désigne le contrat conclu entre le GRD et le Fournisseur relatif à l'accès au réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Client raccordé au RPD géré par le GRD. Ce contrat est disponible sur le site internet du GRD.

**Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution (DGARD)** : désignent les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD. Il comprend les droits et obligations du Client et du GRD pour toutes les questions relatives à l'accès au RPD. Les DGARD sont disponibles sur simple demande auprès du Fournisseur ou sur le site du GRD et sont résumées dans la Synthèse DGARD jointe aux présentes CGV.

**Espace Client** : désigne l'espace personnel et sécurisé auquel le Client a accès via internet au moyen de ses Identifiants sur le Site une fois le Contrat souscrit.

**Fiche Descriptive** : fiche annexée à la Grille Tarifaire et décrivant les principales conditions de l'Offre.

**Formule Tarifaire** : désigne la formule de prix appliqué à la consommation selon des critères horaires. La formule BASE présente un même prix du kWh quelle que soit l'heure de la journée, alors que la formule HP/HC (Heures Pleines / Heures Creuses) présente des prix du kWh différent selon les heures de la journée, les Heures Creuses étant déterminées par le GRD et non modifiables par le Fournisseur ou le Client. D'autres Formules Tarifaires peuvent exister et seront décrites dans les CPV le cas échéant.

**Fournisseur** : désigne Mint, la société qui commercialise l'Offre de fourniture d'électricité sous le nom Mint Energie.

**GRD ou Distributeur** : désigne le Gestionnaire du Réseau de Distribution public d'électricité en situation de monopole local et auquel le Client est raccordé. Le GRD est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau de distribution dans sa zone de desserte. Le GRD est également le propriétaire et le gestionnaire de l'installation de comptage servant à mesurer la consommation du Client. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures.

**Grille Tarifaire** : tableau comprenant les éléments de prix de l'électricité appliqué au Client et communiqué au Client préalablement à sa souscription. La Grille Tarifaire fait partie des CPV.

**Identifiants** : désigne l'adresse e-mail et le mot de passe spécifiques choisis par le Client et par

lesquels le Client s'identifie afin d'accéder à son Espace Client.

**Index Auto-Relevé** : index relevé par le Client lui-même sur le compteur associé au Contrat.

**Index de Départ** : index retenu par le GRD servant au Changement de fournisseur du Client vers le Fournisseur.

**Index de Résiliation** : index retenu par le GRD servant à acter la résiliation et calculer la facture de clôture.

**Index Estimé** : index calculé par le GRD et/ou le Fournisseur en fonction des consommations réelles antérieures sur la base des données transmises par le GRD lorsqu'elles sont disponibles.

**Index Relevé** : index constaté et retenu par le GRD pour le compteur associé au Contrat et transmis au Fournisseur. L'index peut être relevé par le biais d'un compteur communicant (index télérelevé) ou par déplacement d'un agent du GRD sur le lieu de livraison.

**kVA, kWh et MWh** : désignent les abréviations de kilovoltampère (kVA), unité de mesure de la capacité de puissance d'une installation électrique, kilowattheure et mégawattheure (kWh et MWh), unités de mesure de l'énergie électrique (1MWh = 1000 kWh).

**Offre** : désigne l'offre commerciale globale proposée par le Fournisseur. L'Offre est un acte unilatéral qui devient un Contrat dès lors qu'elle a été acceptée par le Client, sous réserve du respect des conditions prévues au Contrat. Le détail de l'Offre est accessible via le Site ou auprès du Service Client.

**Offre à prix fixe** : désigne une offre commerciale avec un prix fixe, hors toutes taxes et hors évolutions réglementaires, sur une période de garantie. Le prix du kWh et le prix de l'abonnement, la durée de la période de garantie et les évolutions de l'offre à l'issue de la période de garantie sont précisés dans les CPV.

**Offre Souscrite** : désigne l'Offre du Fournisseur choisie par le Client à laquelle il souscrit en acceptant les termes du Contrat.

**Partie(s)** : désigne le Fournisseur et/ou le Client.

**Partenaire(s)** : désigne les sociétés partenaires du Fournisseur, susceptibles d'intervenir lors de la souscription du Client à une Offre.

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

**Puissance Souscrite** : désigne la puissance maximale, à laquelle le Client souscrit pour le site défini au Contrat (exprimée en kVA).

Réseau Public de Distribution ou RPD : géré par le GRD, le Réseau Public de Distribution est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L. 2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et des articles L. 111-54, L. 111-55 et L. 334-2 du code de l'énergie.

Référentiel Clientèle : désigne l'ensemble des procédures applicables par le GRD, le Fournisseur et le Client dans les diverses situations d'exécution du Contrat (Mise en Service, Changement de fournisseur, résiliation, Comptage, etc.). Ce Référentiel est rédigé par le GRD et mis à la disposition des Clients et Fournisseurs sur le site Internet du GRD.

Service Client : désigne le service client du Fournisseur, dont les coordonnées figurent à l'article 21 des présentes CGV.

Site : désigne le site Web sécurisé diffusant de l'information sur l'Offre et permettant d'y souscrire : [www.mint-energie.com](http://www.mint-energie.com)

Tarif indexé TRV : tarif dont le prix évolue en fonction du TRV, à la même fréquence et dans le respect du niveau d'indexation défini dans la Grille Tarifaire.

Tarif Réglementé de Vente (TRV) : tarif fixé par les pouvoirs publics, proposé uniquement par le fournisseur historique. Le TRV évolue en général le 1<sup>er</sup> février et le 1<sup>er</sup> août de chaque année.

TURPE (Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité) : contribution au titre de l'acheminement de l'électricité jusqu'au site de consommation du Client, fixée par les pouvoirs publics et publiée au JO, versée par le Fournisseur au GRD pour l'entretien du réseau.

## **ART. 1 - OBJET DES CGV ET DU CONTRAT**

Les CGV et le Contrat ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture d'électricité par le Fournisseur au PDL du Client conformément aux termes de l'Offre Souscrite, ainsi que les conditions des éventuels services associés et les modalités de gestion de l'accès au RPD. Les CGV, les CPV et la Synthèse DGARD forment le Contrat unique liant le Fournisseur et le Client. Le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD en ce qui concerne son accès et son utilisation du réseau. Les CGV sont applicables à l'Offre du Fournisseur et à l'Offre Souscrite par le Client, situé sur le territoire desservi par le GRD en France métropolitaine continentale hors Corse et alimenté par un branchement effectif en basse tension, pour une Puissance Souscrite inférieure ou égale à 36 kVA.

## **ART. 2 – DESCRIPTION DE L'OFFRE ET SERVICES PROPOSES PAR LE FOURNISSEUR**

**2.1. Vente et fourniture d'électricité, accès au RPD** : le Fournisseur propose au Client une Offre de fourniture d'électricité au PDL du Client via un accès au RPD. Le Fournisseur peut être amené à proposer des services complémentaires optionnels dont les modalités seront transmises au Client, par tout moyen adéquat.

**2.2. Garantie d'origine pour l'électricité verte** : Conformément à l'article L. 314-14 du code de l'Energie, pour chaque MWh (1000 kWh) d'énergie consommé par le Client, le Fournisseur s'engage à acheter les garanties d'origine dans la

proportion spécifiée aux CPV. Ces certificats sont la preuve que la quantité d'électricité dite « électricité verte » (énergie éolienne, biomasse, photovoltaïque ou hydraulique) a été produite et injectée sur le réseau électrique. Cette opération est garantie par l'organisme EEX AG / Powernext, qui assure la délivrance, le transfert et l'utilisation des Garanties d'Origine au Registre National des Garanties d'Origine, sous la surveillance de la Direction de l'Energie et du Climat.

**2.3. Services optionnels** : le Fournisseur propose des services optionnels associés à l'Offre. Ces services sont décrits en détail sur le Site et/ou sur simple demande au Service Client.

## **ART. 3 - CONCLUSION, PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT**

**3.1. Information précontractuelle** : le Fournisseur porte à la connaissance du Client, préalablement à la conclusion du Contrat, l'ensemble des informations relatives à l'Offre sur support durable, conformément à l'article L. 224-3 du Code de la consommation. Le Client peut avoir accès à l'Aide-mémoire du consommateur d'énergie ou un document équivalent sur les sites [www.economie.gouv.fr/dgcrf/Consommation/fa-q-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel](http://www.economie.gouv.fr/dgcrf/Consommation/fa-q-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel) ou [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr). Le Client peut obtenir des informations actualisées sur l'ensemble des prix par les moyens suivants : soit sur le Site ; soit via une demande dans son Espace Client ; soit par demande écrite au Service Client.

L'estimation de prix présentée au Client dans le cadre des informations précontractuelles est donnée à titre indicatif et le prix variera en fonction de la consommation réelle du Client et des évolutions contractuelles, réglementaires et tarifaires le cas échéant.

Le Fournisseur rappelle la nécessité d'adopter une consommation sobre en énergie et respectueuse de l'environnement.

**3.2. Processus de souscription à l'Offre** : la souscription est réservée aux personnes physiques majeures et aux personnes morales. Le Client reconnaît avoir la capacité de conclure le présent Contrat, c'est-à-dire dans le cas d'un Client particulier avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle, et dans le cas d'un Client Professionnel être mandataire social ou avoir pouvoir d'engager la personne morale. Le Client peut choisir de souscrire à une Offre soit via le Service Client par téléphone auprès de Mint ou de l'un de ses Partenaires, soit via le Site :

- Souscription via le Site : le Client souscrit à l'une des Offres de fourniture d'électricité proposée par le Fournisseur sur le Site à l'issue du parcours de souscription, et en renseignant notamment une adresse e-mail valide, son nom complet, son numéro de téléphone mobile, son PDL et ses coordonnées postales et bancaires. Le Contrat est formé par l'acceptation électronique des termes du Contrat par le Client.

- Souscription téléphonique via le Service Client ou par l'intermédiaire d'un Partenaire : le Client prend contact avec le Service Client ou avec le Partenaire et communique notamment une adresse e-mail valide, son nom complet, son numéro de téléphone mobile, son PDL et ses coordonnées postales et bancaires.

(i) Dans l'hypothèse d'une souscription par téléphone pour une mise en service lors d'un emménagement, si le Client souhaite que l'exécution de son Contrat commence avant la fin

du délai de rétractation, le Contrat est formé par l'acceptation orale enregistrée des termes du Contrat par le Client, conformément à l'article L. 224-6 alinéa 2 du code de la consommation.

(ii) Dans l'hypothèse d'une souscription par téléphone pour un changement de fournisseur, le Fournisseur adresse par e-mail au Client une confirmation de l'Offre choisie conforme à l'article L. 221-5 du code de la consommation. Le Contrat est formé par l'acceptation électronique des termes du Contrat par le Client.

Dans tous les cas, un paiement initial équivalent à une mensualité d'échéancier pourra être prélevé dès la fin du processus de souscription.

Le Contrat relatif à l'Offre Souscrite est adressé au Client sur support durable (confirmation de souscription).

Quel que soit le mode de souscription (Site ou téléphone), le Client communique au Fournisseur un Index Auto-Relevé de son compteur. Si le Client refuse ou ne réalise pas l'auto-relevé comme demandé par le Fournisseur c'est l'Index Estimé par le GRD qui sera retenu. L'Index Auto-Relevé transmis par le Client est adressé au GRD par le Fournisseur. En tout état de cause, seul l'index confirmé par le GRD peut servir d'Index de Départ et de base à la facturation du Client conformément aux termes du Contrat. En cas de rejet par le GRD de l'Index Auto-Relevé, la procédure décrite à l'article 6.5 sera applicable.

**3.3. Création de l'Espace Client** : afin de gérer sa relation avec le Fournisseur, le Client crée un Espace Client selon les instructions qui lui seront communiquées par e-mail par le Fournisseur. Les Identifiants permettant d'accéder à l'Espace Client sont librement déterminés par le Client lors de la création de ce dernier. Ces Identifiants sont strictement confidentiels et personnels au Client, lequel ne doit en aucun cas les communiquer à des tiers. La confidentialité, la conservation et l'utilisation des Identifiants incombent au Client qui veille à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'empêcher une utilisation frauduleuse de son Espace Client. Les Identifiants présumés de l'identité du Client qui se connecte à son Espace Client. Dès lors, tout accès à l'Espace Client à l'aide des Identifiants est réputé être réalisé par le Client, toute opération de quelque nature que ce soit en lien avec ceux-ci est réputée avoir été initiée par le Client et lui est opposable. En cas d'utilisation frauduleuse de l'Espace Client supposée ou avérée, le Client en informe immédiatement le Fournisseur par tout moyen.

**3.4. Entrée en vigueur et conditions d'exécution du Contrat** : le Contrat entre en vigueur à la date de sa signature ou de son acceptation par voie électronique ou par téléphone. L'exécution du Contrat débute sous réserve (i) des dispositions de l'article 3.6 et 3.7, (ii) de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PDL dans le périmètre du Fournisseur et (iii) de l'Activation du PDL dans le périmètre du Fournisseur. En conséquence, la fourniture d'électricité ne débute qu'entre 48h et 3 semaines suivant l'expiration du délai légal de rétractation du Client. En toutes hypothèses, une notification est adressée au Client par voie électronique afin de l'informer de l'Activation et donc du début d'exécution de son Contrat.

Le Fournisseur attire l'attention du Client sur le fait que les délais d'Activation annoncés ou demandés par le Client s'appliquent sous réserve (i) des délais imposés par le GRD (ii) de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PDL

dans le périmètre du Fournisseur (iii) de l'éventuelle nécessité du déplacement physique d'un agent du GRD.

Les éventuels frais d'accès à l'énergie générés par l'Activation, tels que définis au Catalogue des Prestations, seront facturés par le GRD au Fournisseur, qui les refacturera au Client tels quels. Dans tous les cas, la prise d'effet des prestations est subordonnée au raccordement effectif, définitif et direct au RPD de l'installation du Client, à la conformité de celle-ci à la réglementation et aux normes en vigueur.

**3.5. Durée du Contrat** : la durée du Contrat est précisée aux CPV.

**3.6. Droit de rétractation** : seuls le Client Particulier ou le Client Professionnel agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle et qui emploie cinq salariés ou moins dans les conditions de l'article L. 221-3 du code de la consommation (contrat hors établissement) dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat relatif à l'Offre Souscrite. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour exercer ce droit, le Client doit adresser au Fournisseur, avant l'expiration du délai, le formulaire de rétractation dûment rempli ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Il peut l'envoyer par e-mail (retraction@mint-energie.com) ou par courrier simple à l'adresse du Service Client qui figure aux présentes (Art. 21). Le formulaire de rétractation vierge est mis à disposition du Client sur simple demande au Service Client et est également téléchargeable sur le Site. Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'Offre Souscrite, services associés compris.

Lorsque le Client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès du Fournisseur par e-mail ou par tout autre moyen à sa disposition.

En cas d'exercice de son droit de rétractation et dans le cas où la fourniture d'électricité aurait déjà commencé, le Client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

**3.7. Dépôt de garantie** : le versement d'un dépôt de garantie d'un montant de 250 euros pour les Clients Particuliers et 500 euros pour les Clients Professionnels pourra être demandé au Client lors de la souscription du Contrat ou au cours de l'exécution de celui-ci dans les cas suivants : (i) incident de paiement, sans contestation sérieuse et non régularisé, dans le cadre du Contrat ou d'un précédent contrat résilié depuis moins de six mois ; (ii) si le Client a fait l'objet d'une résiliation antérieure de Contrat à l'initiative du Fournisseur ; (iii) en cas de signalement positif du Client lors de l'interrogation du registre national des impayés géré par l'Association de Régulation des Paiements dans l'Énergie (ARPE), (iv) en cas de rejet du prélèvement initial demandé à la fin du processus de souscription, (v) dans le cadre de la politique de gestion de risques du Fournisseur.

Le défaut de constitution du dépôt de garantie par le Client lors de la souscription entraîne l'abandon sans frais de ladite souscription et l'impossibilité pour le Client de finaliser cette dernière.

Le défaut de constitution du dépôt de garantie par le Client pendant l'exécution du Contrat, et dans les quinze jours à compter de la demande du Fournisseur, constitue un motif légitime de résiliation du Contrat par le Fournisseur dans le respect des dispositions de l'article 10.2.

Le versement du dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de garantie ne produira pas d'intérêts et ne peut être compensé avec les sommes dues par le Client sauf en fin de Contrat.

Le dépôt de garantie sera restitué au Client sur demande du Client si pendant douze mois il n'a pas eu d'incident de paiement. La restitution interviendra dans les quinze jours suivant la demande du Client.

#### **ART. 4 - CONDITIONS D'ACCÈS AU RÉSEAU**

**4.1. Gestion de l'accès au réseau** : le GRD mandate le Fournisseur pour le représenter auprès du Client. A ce titre, le Fournisseur est l'interlocuteur privilégié du Client pour toute question relative à la fourniture d'électricité et à l'accès au RPD. Toutefois, conformément au Contrat GRD et à la Synthèse DGARD joints aux présentes CGV, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD qui peut notamment concerner l'établissement et la modification du raccordement, l'accès au comptage, le dépannage, ainsi que la qualité et la continuité de l'alimentation électrique. Les frais facturés par le GRD pour ces opérations, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro près au Client par le Fournisseur, dans les conditions prévues aux DGARD en vigueur au jour de l'intervention.

**4.2. Application de la Synthèse DGARD** : le Client, par la conclusion du Contrat, reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté la Synthèse DGARD établie par le GRD sous sa responsabilité et jointe aux présentes, comme faisant partie intégrante du Contrat entre le Fournisseur et le Client. En cas d'incident réseau et notamment en cas de problème lié à la continuité ou/et à la qualité de l'onde électrique/dépannage, le Client peut contacter soit le Fournisseur, soit le GRD. Dans les deux cas, les moyens de contacts sont indiqués dans le Contrat. Le Fournisseur est l'interlocuteur privilégié du Client. Le Client peut, à ce titre, s'adresser directement au Fournisseur pour toute réclamation liée au RPD selon la procédure décrite à l'article 17.

**4.3. Transmission des données de comptage** : le Client autorise le GRD à communiquer ses données de comptage (quantités d'électricité livrées, caractéristiques techniques et contractuelles du PDL telles que Puissance et Formule Tarifaire...) au Fournisseur afin de lui permettre d'établir sa facturation, y compris les données antérieures à la conclusion de son Contrat, celles-ci étant nécessaires à la facturation.

**4.4. Fraudes** : en cas de fraude telle que définie dans la Synthèse DGARD, le Client devra s'acquitter des frais spécifiques définis par le GRD dans le Référentiel Clientèle et le Catalogue des Prestations.

**4.5. Modification de la Puissance Souscrite et/ou de la Formule Tarifaire par le Client** : le Client a la possibilité de modifier la Puissance Souscrite et/ou la Formule Tarifaire initialement définies dans le Contrat et reconnaît que ces modifications sont susceptibles de modifier le prix facturé au Client par le Fournisseur.

La modification demandée par le Client est effective sous réserve de son acceptation et de son traitement par le GRD.

Le Client formule sa demande au Fournisseur, par tout moyen de son choix en justifiant sa demande par des éléments factuels (nombre de personnes, et fréquentation du lieu de consommation, équipements électriques, changements de comportements, etc.). Le Fournisseur peut demander des éléments complémentaires au Client. A réception, le Fournisseur conseille le Client sur la Puissance Souscrite et/ou la Formule Tarifaire pertinente(s) en fonction des éléments transmis par le Client, étant précisé que le Fournisseur peut conseiller le maintien du Contrat initial en l'état.

Le Client qui sollicite une modification de la Puissance Souscrite et/ou de la Formule Tarifaire initialement retenue(s) prend connaissance des prix correspondants à l'évolution envisagée de son Contrat, le cas échéant et accepte leur application.

Le Client peut refuser de retenir la Puissance Souscrite et/ou la Formule Tarifaire conseillée(s) par le Fournisseur ; dans ce cas, la responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée si ces dernières se révélaient inadaptées.

**4.6. Installation intérieure du Client** : le Client déclare se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures d'électricité. A ce titre, l'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR. Elle est entretenue aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde des dites installations. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures, conformément aux dispositions de la Synthèse DGARD.

#### **ART. 5 - PRIX ET MODIFICATIONS TARIFAIRES**

Toutes les informations relatives au prix de l'Offre Souscrite sont disponibles auprès du Service Client ou sur le Site.

**5.1. Détail du prix de l'Offre Souscrite** : le prix, hors taxes, impôts, charges et contributions obligatoires applicables, est composé (i) de l'abonnement, dont le montant est fonction de la Puissance Souscrite et de la Formule Tarifaire retenue par le Client ; et (ii) du prix de l'électricité par kWh, appliqué à la consommation du Client.

La Grille Tarifaire détaillant le prix et ses modalités de détermination est annexée au bulletin de souscription et communiquée au Client lors de la conclusion du Contrat. Le prix est indiqué hors toutes taxes ainsi que toutes taxes comprises.

Lors de la phase précontractuelle jusqu'à la conclusion du Contrat les prix sont présentés à date de signature du Contrat mais ils peuvent, selon l'Offre, évoluer par la suite tel que cadré

dans les CPV et les CGV, articles 5.2, 5.3, 5.4 et dans l'article 14.

**5.2. Modification du prix et/ou des modalités de détermination du prix hors évolutions réglementaires et de TRV :** Le Client est informé que le prix de l'Offre Souscrite et/ou ses modalités de détermination pourront varier en cours de Contrat, dans les conditions prévues à l'article 14 des CGV.

Dans le cas d'une Offre à prix fixe sur une période garantie, le prix fixe et la durée de garantie ne pourront pas varier en cours de Contrat et ce jusqu'à l'expiration de la période garantie, hors modifications imposées par la loi ou le règlement, notamment celles détaillées à l'article 5.3.

Le Client conserve dans tous les cas le droit de résilier le Contrat dans les conditions définies aux articles 10 et 14.

**5.3. Modification du prix du fait d'une variation des taxes et contributions :** tous impôts, taxes, contributions ou charges de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur et qui sont une composante du prix, sont facturés au Client, quel que soit le type d'Offre.

Les contributions et taxes comprennent notamment l'accise sur les énergies - fraction perçue sur l'électricité (anciennement appelée CSPE ou TICFE), la CTA, le TURPE, l'ARENH et la TVA. Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature de ces taxes, impôts, contributions et charges imposé par la loi ou par un règlement, s'appliquera automatiquement et immédiatement de plein droit au Contrat, sans information préalable du Client.

**5.4 Modification du prix d'une Offre au Tarif indexé TRV :** l'évolution des TRV entraîne une évolution automatique du prix sans information préalable du Client, dans le respect du niveau d'indexation défini dans la Grille Tarifaire.

**5.5 Prix des prestations réalisées par le GRD :** les prestations du GRD ainsi que leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations. Les prestations sont facturées par le GRD au Fournisseur, puis refacturées à l'euro près par le Fournisseur au Client, conformément à ce catalogue.

## **ART. 6 – FACTURATION**

**6.1. Modes de facturation :** il existe deux modes de facturation, la facturation périodique, annuelle ou semestrielle, avec échéancier de paiement lissé et la facturation mensuelle au réel consommé mensuellement.

La facturation mensuelle au réel n'est possible que pour les compteurs communicants. Ce mode de facturation doit être explicitement choisi par le Client disposant d'un compteur communicant, tel que précisé à l'article 6.6.

La facturation périodique avec échéancier de paiement lissé est le mode par défaut si aucun choix n'a été fait lors de la souscription. Dans ce cas la périodicité est annuelle par défaut mais peut être différente si précisé aux CPV.

Dans ce cadre, au moment de la souscription du Contrat le Fournisseur établit un calendrier de paiements mensuels appelé échéancier, sur la base de la Consommation Annuelle de Référence, réelle ou estimée, fournie par le GRD et/ou des informations, fournies par le Client, relatives à sa consommation d'électricité auxquelles s'ajoutera le montant des prestations GRD et des services optionnels commandés par le Client le cas

échéant. Cet échéancier précise le montant mensuel et les dates de paiement des échéances avant édition de la facture de régularisation et est envoyé au Client en début de période facturée. Le Client s'engage à respecter l'échéancier et à honorer le paiement des échéances.

Le montant des échéances mensuelles pourra être ajusté à la hausse ou à la baisse, en cas d'évolution significative de la consommation du Client ou suite à une évolution de prix, ou à la demande justifiée du Client ou lors de la commande par le Client de prestations et services optionnels auprès du Fournisseur. Un nouvel échéancier sera alors adressé au Client. Si aucun nouvel échéancier n'est adressé au Client, les mensualités du dernier Echéancier en cours continuent de s'appliquer à l'identique en montant et fréquence, sans préavis ni modification.

**6.2. Factures de régularisation :** le Fournisseur délivre au Client une facture de régularisation correspondant à ses consommations réelles au cours de la période considérée au moins une fois par an.

La consommation réelle du client est établie, (i) soit sur la base de l'Index Relevé transmis par le GRD lorsque le Client a un compteur communicant ou a permis l'accès à son compteur au GRD ; (ii) soit, d'après un Index Auto-Relevé par le Client selon les modalités de l'article 6.5.

Les factures de régularisation pourront être adressées deux fois par an si cela est possible par rapport au cycle de relevés de compteur du GRD.

Les mensualités déjà payées par le Client avant la date de fin de la période de facturation sont déduites de la facture de régularisation, le solde devant être payé en totalité en une seule fois, à réception de la facture de régularisation. Le Client s'engage à régler le montant de la facture de régularisation, dans le délai indiqué sur ladite facture.

La répartition des consommations au sein d'une période de facturation s'effectue sur la base des relevés GRD ou à défaut sur la base d'une répartition des kWh consommés proportionnellement à la durée de chaque sous-période, le cas échéant affectée des coefficients de pondération journaliers tels que définis par le GRD.

Le Fournisseur ne peut pas solliciter de régularisation plus de 14 mois après la date du dernier Index Relevé effectué ou qui aurait dû être effectué par le GRD sauf à ce que le Fournisseur apporte la preuve que le Client a fait activement obstacle au relevé de son compteur. Dans le cas où le GRD n'aurait pas pu accéder au compteur pendant une période de 12 mois, aucun relevé spécial ne peut être mis à la charge du Client en l'absence de faute démontrée de sa part, laquelle ne peut être caractérisée que par des absences répétées du Client non justifiées par tout motif légitime.

**6.3. Factures complémentaires :** le Fournisseur pourra procéder à l'émission de facture complémentaires dans les cas suivants : (i) suite à toute demande légalement fondée des autorités publiques, (ii) lors d'une intervention du GRD telle que définie au Catalogue des Prestations, (iii) pour tout service optionnel ou prestation du Fournisseur commandé par le Client, (iv) pour tout redressement ou correctif nécessaires à apporter sur des factures précédemment émises.

**6.4. Mise à disposition des factures :** les factures sont mises à disposition du Client par voie électronique sécurisée sur son Espace Client. Une notification de disponibilité est envoyée au Client par e-mail. Le Fournisseur délivre les factures dans un délai pouvant aller jusqu'à quatre semaines à compter de la réception, par le Fournisseur, des informations transmises par le GRD nécessaires à l'édition de la facture. En cas de retard d'édition de facture, hors cas des factures mensuelle tels que décrits à l'article 6.6, le Fournisseur pourra se voir appliquer des pénalités de retard telles que celles décrites à l'article 7.2 mais la facture reste due dans son intégralité.

**6.5. Fonctionnement des Index Auto-Relevés :** le Client peut communiquer un Index Auto-Relevé (i) à la souscription comme précisé à l'article 3.2, (ii) suite à un relevé du GRD n'ayant pas pu avoir lieu comme précisé à l'article 6.2, (iii) à la résiliation de son Contrat, comme précisé à l'article 10.3.

Les Index Auto-Relevés seront pris en compte sous réserve que :

- lors de la souscription à une Offre, le délai entre le moment où l'Index Auto-Relevé est communiqué par le Client et la date effective de fourniture d'électricité soit inférieur ou égal à quinze (15) jours calendaires,

- l'Index Auto-Relevé ait été transmis au Fournisseur au plus tard dix jours avant la date d'émission d'une facture ; à défaut, il sera pris en compte dans la facture suivante,

- l'Index Auto-Relevé soit accepté par le GRD, lequel pourra notamment le refuser en cas d'incohérence avec les index que le GRD a relevés.

Dans le cas d'un rejet par le GRD, le Fournisseur proposera au Client de fournir des preuves de la pertinence de l'Index Auto-Relevé transmis (exemple : photographies datées, etc.).

Si le refus perdure, il pourra alors être procédé, sur demande du Client, à un relevé spécial qui sera à la charge du Client si l'index qu'il a transmis s'avère erroné ou incohérent ou, dans toute autre hypothèse, à la charge du GRD.

**6.6. Cas des compteurs communicants (Linky) et de la facturation mensuelle au réel :** dans le cas où le Client est équipé d'un compteur communicant permettant la remontée mensuelle d'index télérelevé et de la consommation réelle, le Fournisseur donne le choix au Client de bénéficier d'une facturation mensuelle au réel au lieu de la facturation annuelle avec échéancier. Ce choix peut être effectué par le Client lors de la souscription ou une fois l'Activation effectuée pour une période de six mois au minimum. Il peut ensuite être modifié sur demande justifiée auprès du Service Client.

Dans le cas où le Client choisit la facturation mensuelle au réel, il n'est plus redevable des mensualités au titre de l'Echéancier et il est facturé sur la base de sa consommation réelle telle que remontée mensuellement par le compteur communicant.

Dans le cas où aucun choix n'a été fait par le Client, le mode de facturation reste le mode de facturation par défaut, à savoir la facturation annuelle avec échéancier.

Dans le cas d'une facturation mensuelle où, pour un mois donné, le compteur communicant n'a pas remonté d'index et/ou de consommation ou

que le GRD n'a pas communiqué ces données au Fournisseur, la facture pourra être basée sur une estimation ou ne sera tout simplement pas émise et sera reportée. Dans ce dernier cas, la facture suivante présentera les abonnements et les consommations des périodes cumulées depuis la dernière facture éditée. Dans le cas où l'impossibilité de facturer mensuellement subsisterait pendant plusieurs mois, le Fournisseur pourra remettre en place un échéancier sur estimation et en informera le Client.

**6.7. Contestation d'une facture par le Client :** le Client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance des faits lui permettant d'exercer son droit à agir. Le Client transmet au Fournisseur tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client. Si la réclamation n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, il est possible pour le Client de saisir le Médiateur national de l'énergie en suivant la procédure décrite sur le site Internet de celui-ci. Un résumé de la procédure de saisine et les coordonnées du Médiateur National de l'Énergie sont également reprises à l'article 17 des présentes.

**6.8. Contestation d'une facture par le Fournisseur :** le Fournisseur peut saisir les tribunaux de toute réclamation relative à une facture dans un délai de deux ans.

## **ART. 7 - PAIEMENT**

**7.1. Modes de paiement :** les mensualités d'échéancier sont payables par prélèvement automatique sur le compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne fourni par le Client lors de sa souscription. Les factures sont payables par prélèvement automatique, chèque, mandat compte ou par chèque énergie selon les modalités précisées à l'article 9. En cas de rejet de prélèvement, le Client a la possibilité de régulariser, dans les délais tels que précisés à l'article 7.2, par un moyen de paiement valide et accepté : i) par carte bancaire, en ligne dans son Espace Client, ou ii) par un autre moyen de son choix si tant est qu'il soit valide et accepté.

**7.2. Délais et retard de paiement :** le Client est tenu de régler les sommes dues dans le délai précisé sur chaque facture et/ou sur l'échéancier qui lui a été envoyé ou, à défaut dans les quinze jours calendaires à compter de la date d'émission ou d'échéance.

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu, le Fournisseur peut relancer le Client par tout moyen approprié. Les sommes dues par le Client Particulier sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal particulier appliqué au montant de la créance TTC. Les sommes dues par le Client Professionnel sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC si le montant impayé est supérieur ou égal à 100 € TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement prévue, jusqu'à la date de réception du paiement par le Fournisseur.

Aucun escompte ou droit à compensation ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

**7.3. Mesures prises en cas de non-paiement :** en l'absence de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues, le Fournisseur informe le Client par courrier électronique qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de règlement, sa fourniture d'électricité pourra être réduite puis suspendue dans le cadre prévu par la loi. Ce délai est augmenté à trente jours dans le cas de Clients en situation de précarité telle que défini à l'article 9.

À défaut de paiement dans le délai supplémentaire de quinze jours mentionné ci-dessus, le Fournisseur avise le Client par courrier électronique valant mise en demeure que :

- en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture d'électricité pourra être réduite puis suspendue dans le cadre prévu par la loi ;

- si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, le Fournisseur pourra résilier le Contrat de plein droit à effet immédiat. Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

Si le Client régularise l'impayé avant résiliation de plein droit du Contrat, le Fournisseur demandera au GRD de rétablir l'accès au RPD dans les conditions prévues au Contrat GRD (frais à la charge du Client selon le Catalogue des Prestations du GRD).

Il est précisé qu'en cas de Clients co-titulaires d'un même Contrat, les co-titulaires seront tenus solidairement au paiement des factures.

En cas d'échec de la procédure amiable de recouvrement le Client est susceptible d'être inscrit dans un registre national d'impayés géré par l'Association de Régulation des Paiements dans l'Énergie (ARPE), registre consultable par les fournisseurs d'énergie.

**7.4. Règles en matière de trop-perçu :** lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu par le Fournisseur inférieur à vingt-cinq euros, ce trop-perçu est reporté au crédit de la facture suivante, sauf si le Client demande par écrit son remboursement et dans ce cas le remboursement est effectué dans les quinze jours calendaires de la demande. Au-delà de vingt-cinq euros, le trop-perçu est remboursé par le Fournisseur dans un délai de quinze jours calendaires à compter de l'émission de la facture. En cas de retard dans le remboursement du trop-perçu, le Fournisseur sera redevable envers le Client Particulier d'une pénalité de retard appliquée sur le montant du trop-perçu et égale à une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible et envers le Client Professionnel à une pénalité égale à trois fois le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. En toute hypothèse, le montant de cette pénalité ne pourra être inférieur à 7,50 € TTC si le montant du trop-perçu est supérieur ou égal à 100 € TTC.

## **ART. 8 - SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RPD ET INTERRUPTION DE FOURNITURE**

Le Fournisseur pourra être amené, après en avoir informé le Client, à demander au GRD de réduire ou de suspendre l'accès au RPD dans les cas suivants :

- en cas d'installation intérieure dangereuse,
- en cas de non-paiement avéré d'au moins une facture ou d'au moins une mensualité,
- en cas de faute grave ou de manœuvres frauduleuses du Client portant sur des éléments essentiels du Contrat.

L'accès au RPD peut également être suspendu ou interrompu à l'initiative du GRD dans les conditions prévues à la synthèse DGARD.

Dans tous les cas cités, le Client ne pourra se prévaloir d'une quelconque indemnité liée à la suspension ou l'interruption de l'accès au RPD.

Tout déplacement pour réduction de puissance, suspension ou interruption de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les Clients reconnus en situation de précarité par les Commissions FSL et les Clients bénéficiaires du TPN tels que mentionnés à l'article 9, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

## **ART. 9 - BÉNÉFICIAIRES CHÈQUE ÉNERGIE**

Conformément à la réglementation, le chèque énergie est attribué sous conditions de ressources. Si le Client, personne physique, est éligible, il recevra automatiquement son chèque énergie de la part des instances gouvernementales concernées. Le Client n'a aucune démarche à réaliser. Pour toute question, le Client peut contacter le numéro dédié mis en place par l'État pour le chèque énergie : 0805 204 805 (service et appel gratuits) ou se rendre sur le site dédié <https://chequeenergie.gouv.fr>

Pour payer avec un chèque énergie le Client doit utiliser son chèque énergie dans son espace bénéficiaire sur le site dédié <https://chequeenergie.gouv.fr> en suivant les instructions dudit site ou envoyer son chèque énergie, en mentionnant son numéro de client et/ou de Contrat, à l'adresse postale spécifiée à l'article 21.

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que ce dernier rencontre des difficultés pour s'acquitter de ses factures, le Client peut déposer une demande d'aide au paiement de ses factures auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département.

## **ART. 10 - RÉSILIATION**

**10.1. Résiliation du Contrat à l'initiative du Client :** les Clients Particuliers peuvent résilier le Contrat à tout moment, sans frais.

En ce qui concerne les Clients Professionnels, la résiliation s'assortit de frais de résiliation tels que précisés aux CPV. Si aucun frais de résiliation n'est précisé aux CPV, il n'y a pas de frais de résiliation.

En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à compter de la date de début de livraison par le nouveau fournisseur choisi par le Client, laquelle interviendra au plus tard 21 jours à compter de sa demande

conformément à l'article L. 224-14 du code de la consommation. Néanmoins le Fournisseur décline toute responsabilité en cas de retard dans le processus de changement de fournisseur qui incombe entièrement au Client, au nouveau fournisseur et au GRD. Le Contrat poursuivra ses effets jusqu'à la date de fourniture effective du PDL du Client par le nouveau fournisseur ; le Client reste redevable envers le Fournisseur de toutes les sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date.

Dans les autres causes de résiliation, y compris en cas de déménagement ou en suite de la notification de modifications contractuelles par le Fournisseur, le Client informe le Fournisseur de la résiliation du Contrat par courrier électronique ou via son Espace Client, au moins quinze jours ouvrés avant la date de résiliation souhaitée, afin de permettre au Fournisseur d'en informer le GRD. Le Fournisseur adresse au Client une confirmation de la bonne prise en compte de sa demande par voie électronique. En cas de non-réception dans les 7 jours de cette confirmation, le Client pourra se rapprocher du Fournisseur pour s'assurer du traitement de sa demande. Le GRD communique au Fournisseur la date effective de résiliation, laquelle prendra effet à la date souhaitée par le consommateur et au plus tard trente jours à compter de la notification de résiliation au Fournisseur, conformément à l'article L. 224-14 du code de la consommation. Aucune résiliation rétroactive n'est possible. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD et prend fin en tout état de cause au plus tard trente jours calendaires à compter de la notification de la résiliation par le Client au Fournisseur.

**10.2. Résiliation du Contrat à l'initiative du Fournisseur :** le Fournisseur pourra résilier de plein droit le Contrat dans les cas suivants, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels il pourrait prétendre :

- avant que le Contrat ne commence à être exécuté, dans le cas où le paiement initial n'a pas été effectué à la fin du processus de souscription (article 3.2) et qu'aucun dépôt de garantie n'a été effectué conformément à l'article 3.7,

- en cas de non-paiement des factures émises par le Fournisseur ou des échéances de paiement convenues avec lui, à effet immédiat après mise en œuvre de la procédure prévue à l'article 7.3,

- en cas de manquement par le Client à tout ou partie d'une autre obligation lui incombant aux termes du Contrat, après envoi d'une mise en demeure restée sans effet pendant une durée de 30 jours,

- en cas de décès du Client titulaire du Contrat ; dans ce cas le Fournisseur fera ses meilleurs efforts pour contacter les ayants-droits du Client dans un délai de 30 jours. Sans réponse, le Fournisseur sera fondé à résilier le Contrat. Aucun remboursement des sommes payées jusqu'à la résiliation effective ne sera effectué,

- en cas de résiliation du Contrat GRD-F,

- en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un mois à compter de sa date de survenance.

Le Fournisseur notifiera la résiliation au Client par courrier électronique, le cas échéant postérieurement à l'envoi d'une mise en demeure demeurée infructueuse dans les conditions énoncées ci-avant.

**10.3. Facture et Index de Résiliation :** le Fournisseur établira la facture de clôture soldant le compte du Client sur la base de l'index éventuellement Auto-relevé par le Client, qui lui aura été confirmé par le GRD, qui seul fera foi entre les Parties et qui comportera notamment la date de résiliation effective du Contrat. Le Fournisseur adressera cette facture de clôture au Client dans un délai de quatre semaines à compter de la réception, par le Fournisseur, des informations de clôture transmises par le GRD. Le remboursement du trop-perçu éventuel sera effectué dans un délai de quinze jours calendaires maximum après l'émission de la facture de clôture.

**10.4. Conséquences de la résiliation (quelle qu'en soit la cause) :** le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de fin de livraison d'électricité et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD. Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation du Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans la Synthèse DGARD, interrompre l'accès au réseau de distribution pour le PDL faisant l'objet de la résiliation, notamment dans le cas où il n'aurait pas contractualisé avec un autre fournisseur.

#### **ART. 11 - RESPONSABILITÉS**

Conformément à la réglementation en vigueur, le Fournisseur et le GRD conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client, telles que décrites ci-dessous.

**11.1. Responsabilité du Fournisseur à l'égard du Client :** le Fournisseur est responsable à l'égard du Client de l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes du présent Contrat. Il est entendu que le Fournisseur décline cependant toute responsabilité en cas (i) de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation illicite ou frauduleuse des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure, (ii) de manquement du GRD à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client, (iii) en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation, (iv) ou en cas de survenance d'un cas de force majeure. La responsabilité du Fournisseur sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect consécutif. En outre, dans le cadre de la navigation du Client sur le Site, la responsabilité du Fournisseur ne pourra être retenue en cas d'altération, de perte, de destruction ou de transmission de données, ou de tout dommage affectant le système ou le terminal du Client, qui ne lui serait pas directement imputable.

**11.2. Responsabilité du GRD à l'égard du Client :** sans préjudice des dispositions de l'article 11.1, le Client peut choisir d'engager directement la responsabilité du GRD en cas de manquement à ses obligations contenues dans la Synthèse DGARD. Au titre de la Synthèse DGARD, le GRD est notamment responsable à l'égard du Client de l'établissement et de la modification du raccordement, de l'accès au comptage, du dépannage, ainsi que de la qualité et de la continuité de l'alimentation. Le GRD est légalement investi d'une mission de comptage et, à ce titre, 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 du Fournisseur. Par conséquent, tout litige lié à la contestation par le Client de l'Index Relevé ou de l'Index Estimé Fournisseur relèvera de la compétence du GRD. S'il le souhaite, le Client peut engager la responsabilité du GRD en contactant directement le GRD ou en adressant sa réclamation au Fournisseur afin de tenter en premier lieu une conciliation amiable. En tout état de cause et à tout moment, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la Commission de Régulation de l'Énergie.

**11.3. Responsabilité du Client :** le Client est responsable de l'ensemble des obligations mises à sa charge aux termes du Contrat. Le Client est en outre tenu d'une obligation de sincérité et de bonne foi vis-à-vis du Fournisseur tout au long de la durée du Contrat et s'engage à fournir des informations exactes, complètes, à jour et sincères dans le cadre du processus de souscription, au moment de la création de son Espace Client, durant l'exécution du Contrat, etc. Le Client s'engage à maintenir les informations le concernant à jour, notamment en cas d'évolution de sa situation, via son Espace Client ou auprès du Service Client. Le Client est tenu de prendre toutes les mesures appropriées afin de protéger ses données et/ou logiciels des détournements et de la contamination par d'éventuels virus circulant sur Internet, que de l'intrusion d'un tiers dans le système de son terminal.

Enfin, le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect de la réglementation en vigueur et de la Synthèse DGARD.

#### **ART. 12 - DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR EN L'ABSENCE DE FRAUDE DU CLIENT**

Le compteur n'étant pas la propriété du Client, ce dernier n'est pas tenu responsable de son dysfonctionnement. Si le dysfonctionnement est confirmé par le GRD, ce dernier avertit le Fournisseur et évalue les quantités d'énergie non enregistrées en fonction de la présence ou non d'un historique de consommation exploitable. Le GRD transmet cette estimation au Fournisseur ainsi que les éléments de calcul correspondants, notamment ceux l'ayant conduit à déterminer la date de début de redressement. Le Fournisseur dispose d'un délai de quinze jours ouvrés pour transmettre les éventuels éléments complémentaires d'évaluation recueillis auprès du Client. Il en informe le GRD qui revoit, le cas échéant, son estimation en conséquence. Dans le cas d'un dysfonctionnement de comptage, un abattement systématique de 10% est pratiqué au titre de l'incertitude relative à l'estimation.

#### **ART. 13 - FORCE MAJEURE**

Le Fournisseur n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance d'un fait d'un tiers revêtant le caractère de la force majeure ou la survenance d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence.

## **ART. 14 - MODIFICATIONS CONTRACTUELLES**

Le Fournisseur pourra modifier à tout moment les conditions contractuelles du Client, y compris tarifaires, suivant les modalités précisées ci-après. Il est toutefois rappelé que les modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement, notamment celles détaillées à l'article 5.3 et 5.4, sont automatiques et ne font pas l'objet d'une notification au Client.

**14.1. Modalités de notification des modifications contractuelles :** les modifications des conditions contractuelles, y compris tarifaires, sont communiquées au Client selon le mode de communication choisi par le Client, à savoir :

- soit par voie postale : dans ce cas, le Client a été informé que chaque notification qui sera adressée par le Fournisseur lui sera facturée trois (3) € TTC, visant à couvrir les frais de notification ;
- soit, à sa demande, par voie électronique : dans ce cas, chaque notification sera adressée au Client sans frais supplémentaire, à l'adresse e-mail renseignée dans son Espace Client.

**14.2. Entrée en vigueur des modifications contractuelles :** les modifications contractuelles envisagées par le Fournisseur, y compris tarifaires, sont communiquées au Client au moins un (1) mois avant la date d'application de la modification concernée.

**14.3. Faculté de résiliation par le Client en cas de modifications contractuelles :** si le Client ne souhaite pas accepter les modifications contractuelles notifiées par le Fournisseur, y compris tarifaires, il peut résilier le Contrat sans pénalité, dans un délai de trois (3) mois à compter de l'entrée en vigueur de ladite modification et selon les modalités décrites à l'article 10.1.

La modification contractuelle y compris tarifaire notifiée par le Fournisseur s'applique au Client dont le Contrat n'est pas effectivement résilié à la date d'entrée en vigueur de ladite modification.

**14.4 Cas particulier des Offres à prix fixe :** si le Client a souscrit à une Offre à prix fixe sur une période de garantie, le prix garanti tel que précisé dans les CPV ne pourra pas être modifié par le Fournisseur au cours de ladite période.

Pendant la période de garantie, le Fournisseur a uniquement la faculté de faire évoluer les conditions contractuelles autres que le prix fixe et sa période de garantie dans le respect des articles 14.1 à 14.3.

A l'issue de la période de garantie, le prix et les modalités de détermination du prix pourront aussi être revus dans le respect des articles 14.1 à 14.3.

Il est toutefois rappelé que les modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement, notamment celles détaillées à l'article 5.3, sont automatiques et ne font pas l'objet d'une notification au Client.

## **ART. 15 - TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Le Client doit communiquer au Fournisseur ses données personnelles lors de la signature et l'exécution du Contrat et les mettre à jour pendant toute la durée du Contrat sur son Espace Client ou via le Service Client, notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou de domicile.

**15.1. Droit du Client à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique :** le Client est informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel, dont les modalités sont accessibles sur le site internet : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

**15.2. Traitement des données :** les informations personnelles collectées par le Fournisseur et ses Partenaires lors de l'établissement d'un devis ou lors de la souscription, ou mises à jour par la suite sur son Espace Client ou via le Service Client, telles que civilité, nom, prénom, date de naissance, adresse, téléphone, adresse électronique, coordonnées bancaires, PDL, consommations de l'année écoulée, éléments constitutifs du logement pour estimation de la consommation électrique, sont enregistrées dans son fichier de clients et principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le Client et le traitement des commandes, la prévention des impayés et la prospection sur des services complémentaire fournis par la Société. La ou les informations dont la collecte est indispensable à la bonne exécution du Contrat sont signalées lors de la souscription.

Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour le traitement de la Commande et l'exécution du Contrat, sauf si :

- une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale ou réglementaire ;
- le Client a exercé, dans les conditions prévues ci-après, l'un des droits qui lui sont reconnus par la législation.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés du Fournisseur, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de la Commande, sans qu'une autorisation du Client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Fournisseur s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Le Client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant le Délégué à la Protection des données de la Société à l'adresse [dpo@mint-energie.com](mailto:dpo@mint-energie.com).

Pour toute information complémentaire ou réclamation, le Client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

**15.3. Données de consommation électrique :** dans le cas où le Client souscrit auprès du Fournisseur à une Offre ou une option lui permettant d'avoir une remontée d'information de sa consommation, le Client est informé que les données de consommation électriques le concernant (courbe de charge, index) sont stockées et traitées dans le seul but de lui restituer un tableau de bord de sa consommation électrique.

**15.4 Prévention des impayés :** en cas d'impayé, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être inscrites dans un registre national géré par l'Association de Régulation des Paiements dans l'Energie (ARPE) consultable par les fournisseurs d'énergie.

Conformément à la loi Informatique et Libertés et au RGPD, l'Association de Régulation des Paiements dans l'Energie (ARPE) est responsable du traitement des données qu'elle reçoit. Le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations par courrier directement auprès de : Association de Régulation des Paiements dans l'Energie (ARPE) 37 rue du Colisée 75008 Paris.

## **ART. 16 - CESSION**

**16.1. Cession par le Client :** le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après accord préalable et écrit du Fournisseur.

**16.2. Cession par le Fournisseur :** le Fournisseur se réserve le droit, à tout moment et moyennant simple notification au Client, de céder ou transférer à un tiers de son choix tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, dans la mesure où cette cession n'entraîne pas une diminution des droits dont le Client bénéficie, notamment les présentes conditions générales de vente, au titre du contrat initial, en vertu de la réglementation en vigueur.

## **ART. 17 - DROIT APPLICABLE – RECLAMATIONS – RÈGLEMENT DES LITIGES**

Les relations entre le Client et le Fournisseur sont régies par le droit français.

Les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation, l'exécution et la résiliation du Contrat.

A cet effet, le Client peut saisir le service réclamation du Fournisseur par courrier Recommandé avec Accusé de Réception. Le Fournisseur accusera réception de la réclamation du Client dans un délai maximum de deux jours ouvrés. Le Fournisseur traitera cette réclamation dans un délai de trente jours calendaires, sauf impossibilité dûment justifiée dont le Client sera informé par tout moyen avant l'expiration de ce délai d'un mois. Une réclamation traitée signifie que le Fournisseur a pris connaissance de la réclamation et a informé le Client des actions entreprises pour la résoudre. Si, dans un délai de deux mois à compter de la saisine initiale, la réponse du Fournisseur ne satisfait pas le Client Particulier ou micro-entreprise (moins de 10 salariés et moins de 2 M€ de chiffre d'affaire) ou non-professionnel peut saisir gratuitement le

Médiateur National de l'Énergie : par internet, sur la plate-forme SOLLEN ([www.sollen.fr](http://www.sollen.fr)), accessible sur le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) ; ou par courrier, sans affranchir : Le médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09. Il est précisé que l'envoi d'une réclamation écrite est une condition préalable obligatoire à la saisine du médiateur (article L. 122-1 du code de la consommation).

Les modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs. Le Client peut à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents. Par ailleurs, en tant qu'utilisateur du réseau au sens de l'article L.134-19 du Code de l'énergie, le Client peut saisir directement le Comité de Règlement des Différends et des Sanctions pour tout différend l'opposant au GRD et portant sur l'accès au réseau (information sur le site [www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-etsanctions/procedure#section1](http://www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-etsanctions/procedure#section1)).

Le Client est également informé de la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission européenne, accessible à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

Vis-à-vis des Clients Professionnels, à défaut d'accord amiable, compétence est donnée au Tribunal de commerce de Montpellier, y compris en cas de demande incidente, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

#### **ART. 18 - CLAUSE DE DIVISIBILITE CONTRACTUELLE**

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition du Contrat soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions, le Contrat demeurant valable pour le surplus, dès lors que la disposition litigieuse n'est pas essentielle à l'économie générale du Contrat.

#### **ART. 19 - PREUVE**

D'une manière générale, les Parties conviennent que les courriers électroniques et les éventuels courriers échangés ont une force probante entre elles en cas de contestation sur les conditions de conclusion et / ou de modification du Contrat. Il est précisé, à ce propos, que les données conservées et collectées par le Fournisseur dans son système d'information ont force probante et constituent des preuves recevables dans l'hypothèse où elles devraient être produites par le Fournisseur, dans tous les cas où cela s'avérerait nécessaire.

Compte tenu de la possibilité pour le Client de solliciter une modification du Contrat par téléphone, celui-ci sera préalablement avisé si le Fournisseur procède à l'enregistrement de la conversation téléphonique. En cas de contestation du Client sur les termes de la modification du Contrat, le Fournisseur pourra utiliser les enregistrements ainsi effectués à titre de preuve.

#### **ART. 20 - ÉVOLUTION DES LIENS HYPertextES**

A titre d'information, le Fournisseur a inséré, au sein du Contrat, des liens hypertextes renvoyant à des sites. Ces liens hypertextes n'étant pas la propriété du Fournisseur, ils sont susceptibles d'évolution et la responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée de ce fait.

#### **ART. 21 - SERVICE CLIENT : COORDONNÉES**

Le Service Client est disponible pour toutes demandes de renseignements ou réclamations concernant la relation contractuelle entre le Client et le Fournisseur.

Téléphone : 09 77 40 10 80 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi, hors jours fériés, aux horaires précisés sur le Site. Selon le type d'Offre Souscrite le Client peut ne pas avoir accès au support téléphonique.

Voie électronique : via formulaire dans l'Espace Client.

Site Internet : <https://www.mint-energie.com>

Adresse postale :  
MINT ENERGIE  
CS 40900  
34965 MONTPELLIER CEDEX 2

# 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

## 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](http://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](http://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](http://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 L224-31 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

# 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

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](http://www.enedis.fr/documents?types=12)
- La Documentation Technique de Référence : [www.enedis.fr/documents?types=11](http://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](http://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](http://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 lui-même.

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](http://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.

# 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

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

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

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

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

### ➤ Engagements du GRD en matière de continuité :

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Le GRD informe le Client, sur son Site internet [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr) sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

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

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

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

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

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

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, le GRD verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

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

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

Dans le cas où le GRD n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant la date fixée. 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 :

# 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

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

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

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

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

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

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

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

Conformément à l'article L224-11 du code de la consommation, aucune consommation antérieure de plus

de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être imputée au Client, sauf dans les deux cas suivants :

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

#### **4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD**

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

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

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

Lorsque le GRD est 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 réglementation 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

# 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

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 du contrat unique et pendant une période maximale de 5 ans à compter de la résiliation de ce contrat.

Le Client dispose d'un droit d'accès, 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 ([dot-informatiqueetlibertes@enedis.fr](mailto:dot-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.

# 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

## 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](http://www.enedis.fr) des informations sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour que l'installation intérieure et les appareils électriques du Client supportent les conséquences de perturbations sur le réseau et évitent de perturber le RPD.

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur.

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 défektivité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

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

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

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

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD.

Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

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

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

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

Le Client peut mettre en œuvre des Installations de Production d'électricité raccordées aux installations de son PDL, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le GRD et le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence d'installations de Production d'électricité raccordées aux installations du site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client 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 œuvre d'une ou plusieurs Installations de Production ne peut intervenir sans l'accord écrit du GRD.

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

### 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-le-releve-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'Énergie (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.

# 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

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

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

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

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

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

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

### 5.1. Mise en service

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

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

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

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas d'un site avec puissance de raccordement

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

### 5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

### 5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

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

# 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

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

# 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

- 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](http://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 les recours possibles.

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

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

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;

- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

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

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

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

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

### 7.3. Recours

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

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

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

## 8 — Révision du présent document

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