



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ POUR LES CLIENTS RACCORDES AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

POUR LES CLIENTS ÉLECTRICITÉ PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS

PRÉAMBULE

Les CGV (telle que cette notion est définie ci-après) sont conclues entre le Client (telle que cette notion est définie ci-après) et DYNEFF, Société par Actions Simplifiée au capital de 20 000 000 euros, immatriculée au RCS de Montpellier sous le numéro 305 800 997 dont le siège est situé au 1300 avenue Albert Einstein – Stratégie Concept Bât 4 - 34000 Montpellier, qui est fournisseur d'électricité en France conformément notamment aux articles L. 333-1 et suivants et aux articles R. 333-1 à R. 333-16 du Code de l'Energie relatifs à l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente (ci-après DYNEFF ou le Fournisseur). DYNEFF propose un contrat unique de fourniture d'électricité et d'utilisation du réseau public d'électricité. Cette offre est réservée aux clients situés en France métropolitaine continentale et raccordés au réseau public de distribution d'Enedis.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ - PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS



Définitions :

« Auto-relevé » : à défaut de compteur télé-relevé, il s'agit de la transmission par le Client à DYNEFF de l'index de son compteur, lors de l'adhésion, de l'établissement de la facture ou de la résiliation.

« Chèque énergie » : dispositif qui remplace les tarifs sociaux de l'énergie depuis le 1er janvier 2018 et prenant la forme d'une aide attribuée sous conditions de ressources, pour le paiement des factures d'énergie du logement.

« Client(s) » : toute personne physique ou morale, consommateur final d'électricité qui souscrit un Contrat auprès de DYNEFF et dont l'identité est renseignée dans les CPV.

« Client(s) Consommateur(s) » : toute personne physique qui agit en dehors de toute activité professionnelle pour se procurer ou utiliser un produit afin de satisfaire ses besoins personnels ou familiaux.

« Client(s) Professionnel(s) » : toute personne physique ou morale qui agit dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« Conditions Particulières de Vente (CPV ou Conditions Particulières) » : document contractuel signé par le Client dans lequel figurent les conditions particulières convenues entre DYNEFF et le Client. Les CPV prévalent sur les CGV.

« Catalogue des Prestations du Distributeur (CPD) » : liste des prestations techniques du Distributeur disponible sur son site internet ou sur demande auprès de DYNEFF. Dans le cadre du Contrat, les prestations sont demandées par DYNEFF au Distributeur pour le compte du Client et facturées par DYNEFF au Client.

« Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) » : autorité administrative indépendante en charge de la régulation du secteur de l'électricité et compétente en cas de litige relatif à l'accès au Réseau Public de Distribution.

« Conditions de distribution » : désigne les conditions d'accès au réseau de distribution telles que définies par le GRD. Ce document fait partie intégrante du Contrat et lie le Client au GRD.

« Conditions Générales de Vente (CGV) » : le présent document et ses éventuelles annexes.

« Contrat GRD-F » : contrat conclu entre DYNEFF et le Distributeur au bénéfice du Client et relatif à l'accès au réseau et à son utilisation.

« Contrat ou Contrat Unique : » : contrat de fourniture d'électricité et d'utilisation du réseau public d'électricité est constitué des présentes Conditions Générales de Vente, des Conditions Particulières de Vente et des Conditions de distribution.

« Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution : » : annexe du Contrat GRD-F fixant les droits et obligations du Client vis-à-vis du Distributeur.

« Donnée(s) personnelle(s) » : désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un nom, un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

« Électricité » : désigne l'énergie répondant aux prescriptions réglementaires en vigueur.

« Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) ou Distributeur » : désigne l'exploitant du Réseau de distribution d'Electricité où est situé le PDL, à savoir la société ENEDIS SA (RCS Nanterre 444 608 442), joignable par courrier au 34 Place des Corolles, 92079 Paris-La Défense, ou par courriel à l'adresse e-mail contact@enedis.fr. Le Distributeur est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du Réseau dans sa zone de desserte. Il représente le cocontractant du Client au titre des Conditions de distribution pour un PDL raccordé au Réseau de distribution.

« Installation intérieure » : désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un nom, un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

« kWh » : Unité de mesure correspondant à la quantité d'énergie consommée.

« kWh Heures Creuses (ou HC) » : la quantité d'énergie consommée sur la période défini HC. Sans communication particulière les HC considérées sont celle du GRD.

« kWh Heures Pleines (ou HP) » : la quantité d'énergie consommée sur la période défini HP par le GRD. Sans communication particulière les HP considérées sont celle du GRD. Les 16h pleines / jours sont les heures non concernées par les HC.

« Montant Fixe ou Abonnement » : composante du prix indépendante des quantités d'électricité consommée, exprimée en euros par mois (€/mois).

« Montant Variable » : composante du prix dépendante des quantités d'électricité consommées, exprimée en euros par kilowattheure (€/kWh).

« Offre » : désigne l'offre commerciale de fourniture d'Electricité proposée par le Fournisseur à ses Clients.

« Partie(s) » : le Client et/ou DYNEFF.

« Point de Livraison (PDL) » : point physique où l'Electricité est soutirée du Réseau encore appelé point de connexion à la section 1.10 de l'annexe à la décision ministérielle du 23 septembre 2005 modifiée approuvant les tarifs d'utilisation des Réseaux Publics de Transport et de Distribution d'Electricité. Le PDL est précisé dans les CPV. Il est généralement identifié par référence à l'extrémité d'un élément d'ouvrage électrique. Il coïncide généralement avec un point de comptage et la limite de propriété.

« Puissance Souscrite » : puissance maximale pouvant être appelée par le Client à son Point de Livraison. Celle-ci est exprimée en kilovoltampère (kVA) ou en kilowatt (kW).

« Réseau Public de Distribution ou Réseau (RPD) » : ensemble des ouvrages compris dans la concession de distribution publique d'Electricité, exploités par et sous la responsabilité du Distributeur.

« Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE) » : contribution versée par le Client via DYNEFF au Distributeur pour l'entretien et l'exploitation du réseau d'électricité ; cette contribution – composée d'un Montant Fixe et d'un Montant Variable – est fixée par la Commission de Régulation de l'Energie.

1 Objet des CGV

Les CGV ont pour objet de déterminer les conditions selon lesquelles le Fournisseur fournit au Client de l'Electricité.
Aux termes des CGV, DYNEFF s'engage, selon les conditions et modalités ci-après :

- À fournir l'Electricité nécessaire à l'alimentation de l'Installation Intérieure du Client au PDL désigné dans les CPV,
- À permettre au Client d'utiliser le RPD en assurant les démarches

nécessaires auprès du Distributeur.
En contrepartie, le Client s'engage à régler les montants dus selon les modalités de facturation et de règlement fixées par les CPV.

- À permettre au Client d'utiliser le RPD en assurant les démarches nécessaires auprès du Distributeur.

En contrepartie, le Client s'engage à régler les montants dus selon les modalités de facturation et de règlement fixées par les CPV.

1.1 Fourniture d'électricité

DYNEFF s'engage à fournir l'Electricité nécessaire à l'alimentation de l'installation du Client au PDL, dans la stricte limite de la Puissance Souscrite, et désignée dans les CPV ainsi qu'à injecter sur le Réseau les quantités d'Électricité correspondantes.

1.2 Utilisation du Réseau Public de Distribution

DYNEFF s'engage à conclure un contrat GRD-F pour utiliser le RPD pour le compte du Client.

DYNEFF informe le Client des opérations qu'il réalise au nom et pour le compte du Distributeur et refacture au Client pour le compte du Distributeur l'utilisation du RPD en application du TURPE en vigueur. La synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du RPD (Synthèse DGARD) est disponible sur le site internet de DYNEFF ou sur simple demande. DYNEFF conseille le Client sur la puissance à souscrire. In fine, le Client peut demander la modification de la puissance souscrite, à

ses frais, par simple demande écrite adressée à DYNEFF.
Les prestations facturées à DYNEFF par le Distributeur sont refacturées au Client de façon transparente et sans commission. DYNEFF prend en charge toutes les demandes d'intervention sur l'installation du Client auprès du Distributeur, à l'exception de celles relevant des relations directes entre le Distributeur et le Client (définies à l'article 1.4 de la Synthèse DGARD). La liste des prestations techniques et de leurs tarifs est disponible dans le Catalogue des Prestations.

2 Information précontractuelle

Le Fournisseur porte à la connaissance du Client Consommateur, préalablement à la conclusion du Contrat, l'ensemble des informations relatives à ce dernier, conformément à l'article L. 224-3 du Code de la consommation.

3 Date d'entrée en vigueur, prise d'effet et durée du contrat

3.1 Souscription

Le Client peut solliciter la souscription d'un Contrat en contactant le Fournisseur par téléphone, par courrier postal ou électronique. Il peut également souscrire en ligne sur le site du Fournisseur ou tout autre site partenaire proposant l'Offre du Fournisseur, suite à un démarchage téléphonique ou hors établissement. Dans tous les cas, les informations relatives aux caractéristiques du Contrat seront confirmées au Client par écrit ou tout autre support durable, conformément à l'article L. 221-13 du Code de la consommation.

3.2 Date d'entrée en vigueur

Le Contrat entre en vigueur à la date de signature par le Client et par DYNEFF des CPV.

3.3 Date prévisionnelle de fourniture

En cas de changement de fournisseur, la fourniture d'Électricité par DYNEFF débutera, sauf mention contraire dans les CPV, dans un délai compris entre cinq (5) et vingt-et-un (21) jours, sans préjudice de l'application du droit de rétractation dont dispose le Client Consommateur. En cas de première mise en service d'un PDL, celle-ci est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement ou de branchement. Dans tous les cas, à défaut de compteur télé-relevé, DYNEFF incite le Client à lui transmettre un Auto-relevé avec ses CPV.

3.4 Durée du contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée (sauf mention contraire dans les CPV).

3.5 Cas particulier d'un Contrat à durée déterminée

Dans le cas où le Contrat est conclu pour une durée déterminée, celle-ci sera précisée dans les CPV. Avant le terme du Contrat, DYNEFF adressera un avenant au Client avec les nouvelles conditions tarifaires. Dès réception de l'avenant signé par le Client, le Contrat sera renouvelé tacitement, pour une durée identique, à ces nouvelles conditions.

4 Droit de rétractation et résiliation

4.1 Droit de rétractation (disposition applicable uniquement aux Clients Consommateurs)

En cas de souscription à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date d'entrée en vigueur du Contrat. Lorsque ce délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client informe DYNEFF de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguité exprimant sa volonté de se rétracter, avant

expiration du délai de rétractation par courrier ou par courriel à l'adresse serviceclient@dyneff.fr. Lorsque le Client souhaite bénéficier d'une fourniture d'Électricité avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse à DYNEFF. Dans ce cas, si le Client exerce malgré tout son droit de rétractation, il est redevable du montant de l'Abonnement, du Montant Variable correspond à l'Électricité consommée jusqu'à la date de fin du Contrat, ainsi que de l'ensemble des frais facturés par le Distributeur.

4.2 Résiliation

4.2.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment, sans pénalité (sauf mention contraire dans les CPV). Lorsque le Client est raccordé en basse tension (puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA), il conserve la possibilité de bénéficier d'un Contrat aux tarifs réglementés de vente applicables aux Clients tels que mentionnés dans l'article L. 337-1 et L. 337-7 du Code de l'énergie, hors tarifs spéciaux et en extinction, en faisant la demande selon les dispositions de l'article L. 337-7 du Code de l'énergie. La résiliation du Contrat s'effectue par courrier ou par courriel à l'adresse

serviceclient@dyneff.fr. Pour toute résiliation par le Client, en cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client ou au plus tard 30 (trente) jours à compter de la notification de la résiliation à DYNEFF, idéalement accompagné d'un Auto-relevé.

4.2.2 Résiliation à l'initiative de DYNEFF

En l'absence de paiement des factures par le Client Consommateur dans les délais prévus au Contrat, DYNEFF pourra procéder à la réduction ou à l'interruption de fourniture selon les conditions prévues par le décret 2008-780 du 13 août 2008. Le Client est redevable des sommes dues jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation. En l'absence de paiement d'une ou plusieurs factures par le Client Professionnel dans les délais prévus au Contrat, DYNEFF aura la faculté de résilier le Contrat. Dyneff notifiera au Client Professionnel par lettre recommandée avec accusé

de réception (LRAR) le manquement au paiement de la facture. Le Client Professionnel disposera de dix (10) jours calendaires à compter de la date de réception de la LRAR pour y remédier. A l'issue de ce délai le Contrat pourra être résilié. En cas de résiliation du Contrat pour manquement du Client Professionnel au paiement d'une ou plusieurs factures, ce dernier sera tenu de payer les frais de résiliation prévues dans les CPV.

5

Prix

5.1 Structure tarifaire

Le prix, libellé en (€) euros, est déterminé dans les CPV. Il ne s'agit pas d'un tarif réglementé de vente (TRV) mais d'une offre de marché. Il est constitué par :

- Une Part Fourniture, constituée d'un Montant Fixe mensuel et d'un Montant Variable en fonction de la quantité d'énergie électrique consommée réelle ou estimée ;
- Une Part Acheminement, constituée d'un Montant Fixe mensuel (en fonction, entre autres, de la Puissance Souscrite) et d'un Montant

Variable en fonction de la quantité d'énergie électrique consommée réelle ou estimée.

Pour les Clients équipés d'un compteur dont la puissance est inférieure ou égale à 36kVA, le Montant Fixe de la Part Fourniture et le Montant Fixe de la Part Acheminement sont regroupés dans la ligne Abonnement.

5.2 Révision des prix

Hors mention expresse dans les CPV, le prix de la Part Fourniture peut évoluer, en cours d'exécution du Contrat. Dans ce cas, DYNEFF communique au Client sa nouvelle grille tarifaire au moins un (1) mois avant son application par courrier électronique ou, à défaut, par voie postale. A date de réception de ce courrier, le Client peut résilier le Contrat sans pénalité.

Le prix de la Part Acheminement est indexé sur le TURPE, fixé par les pouvoirs publics, et évolue dès leur application par le Distributeur. Les prix détaillés dans les CPV s'entendent hors toutes taxes, impôts et contributions. Ils sont majorés de plein droit du montant des impôts, taxes ou contributions de toute nature, dus par DYNEFF en sa qualité de fournisseur d'électricité en application de la législation et/ou de la réglementation en vigueur. Toute création, modification ou évolution

des taxes, impôts ou contributions sera applicable de plein droit au Contrat en cours d'exécution, dès leur entrée en vigueur après information du Client.

En cas d'évolution législative ou réglementaire, conduisant à la modification, à la création ou à la suppression de toutes taxes, impôts, contributions dont DYNEFF serait redevable au titre de l'exécution du Contrat, envers une autorité publique ou un tiers désigné par celle-ci, DYNEFF pourra de plein droit répercuter cette modification dans la facture du Client. Sont notamment visées les dispositions relatives à la lutte contre l'effet de serre, à la maîtrise de la demande d'énergie (y compris les certificats d'économies d'énergie), au mécanisme de capacité ou encore au dispositif d'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH).

5.3 Certificats d'Économie d'Energie (Clients Professionnels)

Selon les articles L. 221-1 et L. 221-1-1 du Code de l'énergie, si le code NAF du ou des PDL du Client Professionnel impose à DYNEFF l'obligation de produire des Certificats d'Économie d'Energie (ci-après « CEE ») générés par la fourniture du Client, alors la charge générée par le dispositif des CEE sera définie aux Conditions Particulières pour les compteurs dont puissance souscrite est supérieure à 36 kVA. Ce montant est variable en

fonction de l'évolution du marché et dans l'hypothèse où le dispositif des CEE serait révisé par une loi ou un règlement, cette modification serait applicable de plein droit au Contrat dès son entrée en vigueur.

5.4 Garanties d'Origine

Les garanties d'origine permettent de certifier qu'une énergie est produite à partir de sources renouvelables telles que définies à l'article L.211-2 du Code de l'énergie.

Conformément à l'article L.314-14 du Code de l'Energie, pour chaque MWh (1000 kWh) consommé par un Client ayant souscrit à une offre « verte » une garantie d'origine est émise pour le Fournisseur d'énergie. La quantité de garanties d'origines achetées par le Fournisseur Dyneff est proportionnelle à la consommation de ses clients.

Le coût en €/MWh appliquée aux consommations est inclus dans le prix de l'énergie du Client.

Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer selon le prix d'achat des Garanties d'Origines et seront répercutés au Client par année calendaire. Dyneff s'engage à informer le Client de cette évolution ainsi que de sa date d'entrée en vigueur le cas échéant 1 mois avant son application effective. Si le client ne souhaite pas se voir appliquer cette évolution tarifaire, il a la possibilité de résilier son contrat à tout moment et sans frais.

6 Facturation

6.1 Établissement de la facture

Les factures sont émises et adressées au Client par DYNEFF par e-mail ou par courrier.

Le format et la fréquence de facturation est précisée dans les CPV. A défaut de compteur télé-relevé, le Client pourra communiquer à DYNEFF via son espace en ligne, par téléphone, courrier électronique ou postal, au plus tôt cinq (5) jours calendaires et au plus tard un (1) jours calendaires avant la date de sa prochaine facture estimée, l'index qu'il aura relevé sur son Compteur. DYNEFF prendra en compte cet index pour établir une facture sous réserve qu'il ne soit pas inférieur au

dernier index transmis par le Distributeur et si le rythme de facturation est bimestriel. Les délais de règlement sont prévus au plus tard, quinze (15) jours calendaires date de réception de la facture. DYNEFF proposera au Client une facturation annuelle, bimestrielle ou mensuelle dont la date d'émission sera calée sur les dates de relevés du Distributeur afin de favoriser la facturation sur relevé réelle (sauf mention contraire dans les CPV). Les prestations du Distributeur sont facturées au Client par DYNEFF, pour le compte du Distributeur, conformément au CPD.

6.2 Facturation annuelle (service de mensualisation)

Ce service permet au Client dont la puissance souscrite du compteur est inférieure ou égale à 36kVa, de lisser ses paiements sur une période de onze (11) mois, en autant de mensualités identiques. Ce service n'est ouvert qu'au Client ayant opté pour le prélèvement automatique et ayant fourni un Relevé d'Identité Bancaire et un mandat de prélèvement dûment renseigné. Il s'engage à approvisionner suffisamment son compte pour permettre les prélèvements convenus. En cas de mensualisation, DYNEFF et le Client arrêtent d'un commun accord un échéancier de paiement, avec le montant de chaque mensualité et la date de prélèvement. Les mensualités sont calculées sur la base de l'historique de la consommation annuelle du Client – ou à défaut d'une estimation de sa consommation annuelle – et le montant des éventuels services souscrits. Une régularisation, sur la base de la consommation réelle, intervient :

- Au douzième mois après la Date de prise d'effet, si le Client est équipé d'un compteur télé-relevé mensuellement,
- Au second relevé cyclique du Distributeur, si le Client est relevé

semestriellement. Ce second relevé détermine la Date Théorique de Facturation (DTF). Conformément à l'article L.224-11 du Code de consommation, DYNEFF délivre, au moins une (1) fois par an, une facture correspondant à la consommation réelle du Client au cours de la période considérée, sur la base d'un index relevé transmis par le Distributeur. La réception de l'échéancier vaut notification de prélèvement. Cet échéancier peut être révisé en cas de relevé de Compteur en cours d'année montrant un écart notable entre la consommation réelle et estimée, ceci afin d'éviter l'émission d'une facture de régularisation d'un montant élevé. Les factures précisent les montants de la Part Fourniture et de la Part Acheminement et, le cas échéant, celui des services, déduction faite des mensualités déjà réglées. Un échéancier de paiement modifié, sur la base de la consommation réelle, est adressé au Client en suivant la facture annuelle.

6.3 Facturation bimestrielle

Dans le cas où DYNEFF établit une facture tous les deux (2) mois, soit sur la base des quantités relevées et communiquées par le Distributeur, soit sur la base des quantités auto-relevées par le Client, soit sur la base d'une consommation estimée. La première facture est établie entre le 30^{ème} et le 90^{ème} jour de la Date de prise d'effet du Contrat, en fonction du rythme de publication d'index par le Distributeur. En tout état de cause, au moins une facture par an sera émise par DYNEFF à partir d'un index relevé par le Distributeur, tenant compte des quantités réellement consommées par le Client.

6.4 Facturation mensuelle

Dans le cas où DYNEFF établit une facture tous les mois, soit sur la base des quantités relevées et communiquées par le Distributeur, soit sur la base d'une consommation estimée. La première facture est établie entre le 1^{er} et le 30^{ème} jour de la date de prise d'effet du Contrat en fonction du rythme de publication d'index par le Distributeur. En tout état de cause, au moins une facture par an sera émise par DYNEFF à partir d'un index relevé par le Distributeur, tenant compte des quantités réellement consommées par le Client.

6.5 Emission d'une facture intermédiaire

Le Fournisseur pourra procéder à l'émission d'une facture intermédiaire, dans les cas suivants :

- En cas de retard de paiement ou de paiement partiel de la part du Client et après réception d'une mise en demeure restée sans effet à l'expiration d'un délai de 15 (quinze) jours ;
- Dans l'hypothèse où la consommation relevée est sensiblement

supérieure aux prévisions, ou si les caractéristiques essentielles de consommation ont été substantiellement modifiées, sous réserve d'en informer préalablement le Client.

L'émission de cette facture intermédiaire entraînera une réévaluation des mensualités du Client et l'édition d'un nouvel échéancier si le Client en bénéficiait.

6.6 Impôts, contributions et taxes

DYNEFF applique les impôts, taxes et contributions de toute nature conformément à la législation en vigueur. Toute évolution imposée par la loi ou un règlement s'appliquera automatiquement au Contrat en cours. Ces charges comprennent notamment la taxe sur la valeur ajoutée, les taxes sur la consommation finale d'électricité (départementales et communales), la contribution au service public de l'électricité et la contribution tarifaire d'acheminement.

7 Paiement

7.1 Mode de règlement

7.2.1 Facturation annuelle

Prélèvement automatique le 5 ou le 15 de chaque mois.

7.2.2 Facturation bimestrielle ou mensuelle

Prélèvement automatique, ou sur demande du Client, virement, chèque, espèces via Eficash ou lettre de change relevé (ce dernier mode de règlement est réservé aux Professionnels). La réception de la facture vaut notification de prélèvement. Sauf en cas de souscription à une offre sur Internet, le Client peut changer de mode de paiement à tout moment (après acceptation préalable de DYNEFF pour le Client Professionnel). Toute demande de modification des modalités de paiement ou des coordonnées bancaires devra être adressée par courrier auprès de DYNEFF AGENCE ELECTRICITE – Parc du Millénaire - 1300 Avenue Albert Einstein - 34000 Montpellier - CS 76033 ou par e-mail : electricite@dyneff.fr.

7.2 Modalités de paiement – Retard de paiement

Les factures sont payables dans un délai de 15 (quinze) jours, à compter de la date de mise à disposition de la facture électronique ou de réception de la facture papier (48 heures après la date d'envoi, cachet de la Poste faisant foi). En cas de retard de paiement, même partiel, le Fournisseur se réserve le droit de facturer au Client Consommateur des pénalités de retard d'un montant de sept euros et cinquante centimes toutes taxes comprises (7,50€ TTC). Toute somme non payée à la date d'exigibilité de la facture par le Client Professionnel rend exigible des pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliquée par la BCE à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points. Une indemnité forfaitaire de recouvrement d'un montant de 40 € (art D. 441-5 du Code de commerce) est appliquée en sus au Client Professionnel. Dans l'attente de l'issue d'une contestation relative aux sommes facturées au Client, seules celles non contestées

restent exigibles par DYNEFF. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de DYNEFF ne serait pas honoré, DYNEFF demandera un dépôt de garantie et les frais divers liés à l'impayé sont facturés au Client (frais de rejet de prélèvement automatique, de rejet de chèque impayé, etc.) dans le respect des dispositions de l'article L.111-8 du Code des procédures civiles d'exécution. En cas de trop-perçu de la part de DYNEFF, celui-ci sera remboursé dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture. Dans le cas où le Fournisseur ne respecte pas le délai de remboursement, les sommes à rembourser seront majorées, de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités de retard calculées sur la base de trois fois (3 fois) le taux d'intérêt légal, appliquée au montant TTC de la somme à rembourser.

7.3 Garanties financières- Dépôt de garantie

En cas de dégradation de la cotation ou d'incident de paiement pour le Client Professionnel durant l'exécution du Contrat, DYNEFF sera en mesure d'exiger la mise en place, sur simple notification, de garanties bancaires, notamment d'un dépôt de garantie. Dans le cas d'absence de réponse du Client Professionnel dans un délai de dix (10) jours ouvrés ou de refus de s'y soustraire, cela pourra être considéré comme un manquement au Contrat et pourra donner lieu à la résiliation du Contrat. La dégradation du crédit client sera constaté au moyen d'analyses de sources privées et sur la base de source telle que le bilan de l'entreprise. Le défaut de communication d'information financière suite à la demande du Fournisseur sera considéré comme une dégradation du crédit client. Pour les Clients Consommateurs, un dépôt de garantie pourra être demandé à la souscription ou durant l'exécution du Contrat notamment dans les cas suivants :

- En cas d'un ou plusieurs incidents de paiement constatés dans le cadre du Contrat ou d'un précédent contrat avec le Fournisseur résilié depuis moins de six (6) mois ;
- Plus généralement, s'il y a eu un incident sur le PDL du Client.

Le montant du dépôt de garantie sera variable lors de la souscription ou l'exécution du Contrat. Il sera équivalent à un maximum de trois (3) mois de consommation lissée.

Si le dépôt de garantie n'est pas constitué par le Client Consommateur dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de DYNEFF, le Contrat pourra être résilié dans les conditions prévues à l'article 4.2.

Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêt et est remboursé au Client à l'expiration du Contrat, sous déduction de toute créance que le Fournisseur pourrait détenir sur le Client à cette date. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement.

Par application de l'article 1348-2 du Code civil, au cas où les Parties seraient créancières l'une de l'autre, leurs créances pourront se compenser à hauteur de la plus faible des deux sommes, de plein droit sans qu'il soit nécessaire pour les Parties de s'en prévaloir, qu'elles concernent la fourniture de gaz ou d'électricité.

8

Conditions d'exécution du contrat

La prise d'effet et l'exécution du présent Contrat sont subordonnées :

- Au raccordement effectif et direct du PDL du Client au RPD,
- À la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur,
- À l'exclusivité de la fourniture d'électricité du PDL par DYNEFF,
- À l'utilisation directe de l'électricité par le Client au PDL.

La souscription d'un Contrat avec le Fournisseur est conditionnée à l'existence d'un Contrat GRD-F entre le Fournisseur et le GRD dont dépend le Client.

9

Accès au réseau public de distribution

9.1 Conditions d'accès et d'utilisation du RPD

Les dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation, dont une synthèse est jointe aux CGV, sont fixées par le Distributeur.

9.2 Catalogue des prestations

Le Client peut demander à bénéficier des prestations techniques proposées par le Distributeur ; leurs tarifs sont déterminés dans le CDP, et facturés par DYNEFF au Client pour le compte du Distributeur.

9.3 Suspension de l'accès au RPD et interruption de la fourniture

L'accès au RPD pourra être suspendu et la fourniture d'Electricité en conséquence interrompue à la demande de DYNEFF en cas d'utilisation par le Client de l'électricité fournie dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat.

DYNEFF pourra suspendre la fourniture d'Electricité, notamment dans les cas suivants :

- Non-paiement dès la première facture et après mise en demeure demeurée infructueuse à l'issue d'un délai de trente (30) jours ouvrables pour le Client Consommateur à compter de la date de paiement, à l'exception de l'éventuelle application de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles, ainsi que du Décret n°2008-780 du 13 août 2008 modifié relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.
- Non-paiement dès la première facture et après mise en demeure demeurée infructueuse à l'issue d'un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la date limite de paiement pour le Client Professionnel.
- Non-conformité des installations du Client.
- Usage frauduleux ou illicite de l'Electricité.
- Modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et dispositifs de comptage, quelle qu'en soit la cause.
- Trouble causé par un Client ou par ses Installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie.
- Inexécution ou manquements graves ou répétés à l'une quelconque des obligations du présent Contrat et, notamment, le non-respect de l'échéancier convenu initialement avec le Client.

Dans ces hypothèses, tous les frais (prévus au CDP) sans préjudice de tous autres dommages et intérêts engendrés par la suspension de fourniture (coupure, remise en service...) seront supportés par le Client.

- Rétrocession d'Electricité, même à titre gratuit, par le Client à un ou plusieurs tiers, à quelque titre que ce soit, sans autorisation préalable et écrite du Fournisseur.

Par ailleurs, en cas de défaut de paiement dans un délai de 14 jours :

- après la date d'émission de la facture (ou la date limite de paiement lorsque cette date est postérieure),
- après la date de présentation d'un prélèvement auprès de la banque du Client,

DYNEFF informera le Client Consommateur par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai de 15 (quinze) jours supplémentaires, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. Ce délai est porté à 30 (trente) jours pour le Client en situation de précarité mentionnée à l'Article 10, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

A défaut d'accord dans le délai susmentionné de 15 (quinze) jours supplémentaires, DYNEFF avisera le Client par courrier au moins 20 (vingt) jours à l'avance par un second courrier de la date à laquelle il sera procédé à la réduction ou à l'interruption de la fourniture, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Pour un Consommateur dans sa résidence principale, DYNEFF peut faire procéder à une interruption de fourniture d'électricité du 1er avril au 31 octobre. En dehors de cette période, DYNEFF peut faire procéder à une réduction de puissance, sauf pour le Client en situation de précarité mentionnée à l'Article 10, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur. Cette réduction de puissance ne peut aller en deçà de 1 KVA. Tout déplacement pour suspension de la fourniture ou réduction de puissance donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les Clients en situation de précarité mentionnés à l'Article 10, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

10 Dispositions pour les clients en situation de précarité

10.1 Chèque énergie

Un Client Consommateur dont les ressources sont inférieures à un montant défini par décret, peut bénéficier du dispositif du chèque énergie pour sa consommation d'électricité, au titre de sa résidence principale. Les modalités et les conditions d'accès au chèque énergie sont fixées par décret en Conseil d'État. Pour plus d'information, le Client peut consulter le site www.chequeenergie.gouv.fr ou appeler le 0 805 204 805 (service d'appel gratuit). Le Client Consommateur adresse son Chèque énergie au Fournisseur par voie postale à l'adresse suivante : DYNEFF SERVICE ELECTRICITE GAZ – Parc du Millénaire - 1300 Avenue Albert Einstein - 34000 Montpellier qui contrôlera sa validité avant acceptation. Tout Chèque énergie sera refusé dans les cas suivants :

- durée de validité expirée,
- zone « ne pas découvrir » figurant sur le chèque énergie non respectée,
- chèque énergie déjà réservé par un autre fournisseur

10.2 Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du Fonds de solidarité pour le logement de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du Fonds de solidarité pour le logement, le Client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, DYNEFF peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt jours après en avoir avisé le Client par courrier.

11 Responsabilités

11.1 Responsabilités relatives à la fourniture d'Electricité

Chaque Partie est responsable à l'égard de l'autre des dommages directs résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de ses obligations contractuelles, à l'exclusion de tout dommage indirect tel que défini par la loi ou la jurisprudence. Lorsqu'une Partie est reconnue responsable en application et dans les limites des articles ci-dessous, elle est tenue de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages directs causés à l'autre Partie, à l'exclusion de tout dommage indirect tel que défini par la loi ou la jurisprudence dans les conditions du droit commun et dans les limites et conditions précisées ci-après. Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers ou d'un événement constitutif d'un cas de force majeure.

11.2 Responsabilités du Fournisseur et 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 précisé que la responsabilité du Fournisseur ne saurait être recherchée dans les cas suivants :

- 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, ou de la violation de la réglementation en vigueur,
- Manquement du GRD à ses obligations légales ou contractuelles à l'égard du Client,
- Survenance d'un cas de force majeure ou fait d'un tiers revêtant le caractère de la force majeure.

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

11.3 Responsabilités relatives au RPD

Le Distributeur et le Client engagent leur responsabilité l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de leurs engagements, dans les limites et conditions décrites en annexe. Le Distributeur est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect d'une ou plusieurs obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.
Néanmoins, le Client peut choisir d'engager la responsabilité du Distributeur par l'intermédiaire de DYNEFF. Dans ce cas, une procédure amiable sera mise en place conformément aux Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD.

12 Cession du contrat

Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers qu'avec l'accord écrit préalable de DYNEFF. Par exception à ce qui précède, DYNEFF pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce.

13 Évolution des CGV

Le Fournisseur se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Tout projet de modification par le Fournisseur des conditions contractuelles sera communiqué au Client au moins un (1) mois avant la date d'application envisagée. Le Client Consommateur ou Professionnel dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA dispose de la possibilité de résilier le Contrat, sans pénalité. A défaut d'avoir résilié le contrat à la date d'entrée en vigueur des nouvelles CGV, ces dernières seront alors automatiquement applicables et se substitueront aux présentes. Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement.

14 Informations à caractère personnel

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Client autorise DYNEFF à consulter ses données de consommation d'énergie et à collecter sa courbe de charge auprès du Distributeur. Les données personnelles recueillies par le Fournisseur dans le cadre du Contrat ont pour finalité la gestion et le suivi de la relation avec le Client, la facturation et la fourniture de nouveaux services ainsi que les éventuelles informations sur les offres commerciales et promotions proposées par le Fournisseur aux Clients ayant donné leur accord.

Conformément à la réglementation relative aux données à caractère personnel le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information, à l'effacement, à la limitation du traitement, d'opposition pour motif légitime, de retrait de consentement et de suppression des données qui le concernent. Le Client peut demander la portabilité de ces dernières à l'adresse suivante : DYNEFF SAS – à l'attention du DPO - 1300 Avenue Albert Einstein – 34000 Montpellier ou à l'adresse mél suivante : dpo@dyneff.fr. Le Client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Conformément aux articles L.223-1 et s. du Code de la consommation, le Client peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours.

Le consommateur peut s'inscrire sur le site www.bloctel.gouv.fr ou par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes. Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation de ces finalités. En matière de prospection commerciale, les données sont conservées pendant un délai maximum de trois (3) ans à compter de leur collecte par le Fournisseur ou du dernier contact émanant du prospect. Elles ne feront pas l'objet d'un transfert hors de l'Union Européenne. Le Fournisseur s'assure que les données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants. A cet effet, les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en oeuvre. Enfin, l'ensemble des employés du Fournisseur ayant accès aux données sont soumis à une obligation stricte de confidentialité. Elles sont réservées à l'usage du Fournisseur et ne peuvent être transmises qu'à des prestataires et/ou sous-traitants amenés à intervenir au titre de l'exécution du Contrat, ou pour se conformer à une obligation légale ou en cas de demande émanant d'une autorité compétente ou pour se conformer à une obligation légale.

15 Force majeur

Les Parties n'encourent aucune responsabilité l'une à l'égard de l'autre, lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution de tout ou partie de leurs obligations a pour cause la survenance d'un événement revêtant le caractère de force majeure.

La force majeure désignera tout évènement ou toute circonstance irrésistible, imprévisible et extérieure, en dehors du contrôle et de la volonté de la Partie touchée, qui retarde ou empêche cette dernière de remplir ses obligations. Dans la mesure où la Partie qui invoque la force majeure a engagé tous les efforts raisonnables pour remplir ses obligations au titre du Contrat et a signalé, dès que raisonnablement possible, à l'autre Partie, l'évènement, les deux Parties seront alors libérées de leurs obligations au titre du Contrat à l'exception de l'obligation pour le Client de régler les factures correspondantes à l'électricité déjà fournie à la date de survenance de l'évènement de force majeure.

Les circonstances suivantes seront considérées comme des cas de force majeure, cette liste n'étant pas limitative :

- Pénurie de matières premières
- Rupture ou défaut de l'approvisionnement
- Evènements rendant les pipes du réseau de distribution hors service,
- Soulèvements sociaux, boycott, lock-out, grèves qui empêcheraient le

fonctionnement normal des installations de stockage.

- Tout autre évènement tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français.

La Partie qui invoque un événement ou une circonstance visée au présent article doit fournir à l'autre Partie dans les meilleurs délais, par tous moyens, toute information utile sur cet événement ou circonstance et sur ses conséquences. Pendant la période d'interruption d'exécution de ces obligations, la Partie concernée informe l'autre Partie des conséquences de l'événement ou de la circonstance considérée sur la réalisation de ses obligations, des mesures qu'elle entend prendre afin d'en minimiser les effets sur l'exécution du Contrat, du déroulement de la mise en oeuvre de ces mesures, du délai estimé pour la reprise de l'exécution normale de ses obligations contractuelles et de la date de cessation de l'événement. Si le cas de force majeure perdure pendant plus de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires consécutifs, les Parties pourront convenir de mettre un terme au Contrat.

16 Installations intérieures

L'installation intérieure du Client, ses compléments ou modifications doivent être réalisés, et les visites de contrôle effectuées, conformément à la réglementation, notamment l'arrêté du 23 février 2018 relatif aux règles techniques de sécurité applicables aux installations de Gaz, et à la norme NF C 15-100 pour l'Electricité. L'installation intérieure est réalisée et entretenue sous la responsabilité de son propriétaire. Le Fournisseur n'encourt aucune responsabilité à raison d'une défectuosité de l'installation intérieure.

17 Réclamations

En cas de litige, le Client peut saisir le service clients du Fournisseur pour exprimer une réclamation.. 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.

Le Client peut saisir le Fournisseur de toute réclamation par téléphone au 04 67 12 68 30, par courriel : reclamation@dyneff.fr ou par courrier à l'adresse suivante : Dyneff SAS - Parc du Millénaire - 1300 Avenue Albert Einstein - 34000 Montpellier - CS 76033.

Après épuisement des voies de recours internes, le Client peut saisir le Médiateur National de l'Energie qu'il s'agisse des obligations incombant au Fournisseur ou au GRD, lorsque le litige n'a pas pu être réglé dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de sa première réclamation écrite par le Fournisseur :

- par internet, sur le site www.energie-mediateur.fr
- ou par courrier, à l'adresse : Le médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 –75443 Paris Cedex 09.

18 Droit applicable - juridiction compétente

Le Contrat est régi par le Droit français.

TOUS LES LITIGES RESULTANT DE L'EXECUTION ET/OU DE L'INTERPRETATION DU CONTRAT SONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN. LES PARTIES S'EFFORCERONT DE RESOUDRE TOUT LITIGE A L'AMIABLE. LE CLIENT POURRA SAISIR LE FOURNISSEUR DE TOUTE RECLAMATION PAR E-MAIL : reclamation@dyneff.fr. OU PAR COURRIER : DYNEFF SAS, SERVICE ELECTRICITE GAZ, PARC DU MILLÉNAIRE - 1300 AVENUE ALBERT EINSTEIN - 34000 MONTPELLIER



Formulaire à compléter et à renvoyer

UNIQUEMENT SI VOUS NE SOUHAITEZ PLUS SOUSCRIRE à l'offre

VOUS CHANGEZ D'AVIS ? Remplissez le formulaire de rétractation si dessous :

PAR COURRIER

A l'attention de DYNEFF - Électricité et Gaz - Parc du Millénaire - 1300 Avenue Albert Einstein - 34000 Montpellier

PAR EMAIL

A l'adresse : souscription@dyneff.fr

Formulaire à compléter et à renvoyer **UNIQUEMENT SI VOUS NE SOUHAITEZ PLUS SOUSCRIRE à l'offre**

Je vous notifie par la présente que je souhaite annuler ma souscription portant sur l'offre d'électricité de Dyneff.

Nom du client :

Adresse du client :

Date et signature du contrat :

DATE :

SIGNATURE :

Quels que soient le lieu et le mode de conclusion du contrat, vous disposez d'un délai de 14 jours après la signature du contrat pour faire valoir votre droit de rétractation.

Lorsque ce délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour exercer ce droit, vous devez adresser à DYNEFF, avant l'expiration du délai, le formulaire de rétractation dûment rempli ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant votre volonté de vous rétracter. Vous pouvez l'envoyer par email ou courrier aux adresses ci-dessus.

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

Identification : Annexe 2 bis (soutirage) au contrat GRD-F

Version : 9.0

Nb. de pages : 8

Préambule

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

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

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

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

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

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

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

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

Glossaire

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

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

Compteur Communicant : Compteur connecté au réseau de télécommunication et/ou utilisant le courant porteur en ligne, déclaré comme communicant par le GRD et intégré dans les nouveaux systèmes d'information du GRD permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Compteur Communicant. Ses caractéristiques techniques sont fixées par l'arrêté du 4 janvier 2012. Le Compteur Communicant est consultable à distance à partir des systèmes d'information administrés par le GRD.

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

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

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

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

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

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



Réseau Public de Distribution (RPD)

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

Référentiels (du GRD)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

➤ Engagements du GRD en matière de continuité :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Protection des informations commercialement sensibles :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à :

1) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables

et satisfaire à une obligation de prudence, notamment pour éviter que ses installations perturbent le réseau et pour qu'elles supportent les perturbations liées à l'exploitation du RPD.

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

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

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

Le Client doit :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1. Mise en service

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

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

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

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

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

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

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

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

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

7. Réclamations et recours

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

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

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

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

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

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

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

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

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

7.3. Recours

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

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

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

8. Révision du présent document

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