

# Conditions Générales de Fourniture d'électricité et/ou de gaz pour les clients particuliers

Les présentes conditions générales de fourniture d'électricité et/ou de gaz (ci-après « CGV ») sont conclues entre :

**Eni Plenitude France S.A.**, ci-après dénommée le « Fournisseur » ou « Plenitude », société anonyme au capital de 239 500 800 Euros, dont le siège social est situé au 30-32 rue Victor Hugo CS10232 - 92532 Levallois-Perret Cedex, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 45125692, qui commercialise la fourniture d'électricité et de gaz, ainsi que des Services Optionnels associés en France sous les marques Eni et Plenitude.

Et

Tout **Client**, situé en France métropolitaine, à l'exclusion de la Corse, qui souscrit un Contrat pour sa consommation domestique en électricité, pour une Puissance Souscrite inférieure à 36 kVA, et/ou en gaz, pour une consommation inférieure à 30 000 kWh par an.

## 1. Définitions

Les termes ci-après sont définis de la manière suivante, qu'ils soient utilisés au singulier comme au pluriel.

**Catalogue des Prestations GRD** : désigne la liste des prestations techniques, fournies directement au Client par le GRD aux conditions tarifaires en vigueur :

- si le GRD est Enedis, le Catalogue des Prestations GRD est accessible sur son site : <https://www.enedis.fr/media/2014/download> ;
- si le GRD est GRDF, le Catalogue des Prestations GRD est accessible sur son site : <https://www.grdf.fr/institutionnel/actualite/publications/catalogue-prestations>.

Dans les autres cas, le Catalogue des Prestations GRD est celui du GRD concerné.

**Client** : désigne une personne physique majeure, située en France métropolitaine, à l'exclusion de la Corse, justifiant de son identité et de sa capacité à souscrire un Contrat pour sa consommation domestique, en électricité, dans la limite d'une Puissance Souscrite de 36 kVA, et/ou en gaz dans la limite d'une consommation de 30 000 kWh par an.

**Commission de Régulation de l'Énergie (CRE)** : désigne l'autorité administrative indépendante en charge du bon fonctionnement des marchés de l'énergie en France.

**Comptage** : désigne la chaîne de mesure comprenant des appareils de mesure et leur processus de dialogue éventuel.

**Compteur communicant** : désigne le compteur doté d'un dispositif numérique conçu pour mesurer la consommation d'énergie (électricité, gaz, eau, etc.) et transmettre ces données à distance aux GRD. Les modèles comme **Linky** (électricité) et **Gazpar** (gaz) sont des exemples de ces technologies en France introduites dans le cadre de la modernisation des infrastructures énergétiques. Ses caractéristiques techniques sont fixées par l'arrêté du 4 janvier 2012 pris en application de l'article 4 du décret n° 2010-1022 du 31 août 2010 relatif aux dispositifs de comptage sur les réseaux publics d'électricité.

**Compteur non communicant** : désigne un compteur qui ne permet pas de relever à distance les données de consommation d'électricité ou un Compteur communicant qui n'envoie pas de télérègles.

**Conditions de Distribution** : désignent les conditions dans lesquelles le GRD achemine, livre le gaz au Client et donne l'accès aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations.

**Consommation Annuelle de Référence (CAR)** : désigne l'estimation, réalisée par le GRD, de la quantité de gaz naturel qu'un foyer consomme en moyenne sur une année, exprimée en kilowattheures (kWh), en se basant sur les relevés de consommation passés, ajustés selon des données climatiques moyennes. La période de référence pour cette estimation s'étend du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars de l'année suivante. La CAR permet de déterminer l'option tarifaire gaz du Client.

**Contrat GRD-Fournisseur** : désigne le contrat liant le Fournisseur et le GRD, relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les PDL qui font l'objet d'un Contrat unique.

**Contrat ou Contrat unique** : désigne le contrat conclu entre Plenitude et le Client comprenant les documents contractuels suivants qui sont, par ordre décroissant de prévalence :

- la fiche de synthèse du Contrat ;
- la fiche descriptive de l'Offre ;
- la grille tarifaire de l'Offre ;
- le cas échéant, les conditions générales de services associées aux Services Optionnels souscrits par le Client ;
- le formulaire de rétractation ;
- les CGV ;
- les Conditions de Distribution pour la fourniture de gaz ;
- la Synthèse des Dispositions Générales d'Accès au Réseau (DGARD) pour la fourniture d'électricité.

En cas de contradiction entre l'une ou plusieurs stipulations figurant dans l'un quelconque des documents contractuels précités, les termes du document de rang supérieur prévaudront.

Ces documents contractuels sont transmis au Client par e-mail, ou, à son choix, par voie postale conformément à l'article L.224-7 du Code de la consommation.

**Contributions** : désignent les coûts supportés par le Fournisseur au titre de ses obligations légales et réglementaires définies notamment au sein du Code de l'Énergie.

**Date d'activation ou de mise en service** : désigne la Date de début de fourniture d'électricité et/ou de gaz au Client.

**Espace Client** : désigne l'espace personnel et sécurisé auquel le Client a accès, une fois le Contrat souscrit, via internet au moyen de son identifiant et mot de passe sur le site internet accessible à l'adresse suivante : [eniplenitude.fr](http://eniplenitude.fr).

**Formule Tarifaire d'Acheminement (FTA)** : désigne une option tarifaire du TURPE déterminant le montant des parts fixe et variable du TURPE dues pour chaque Point de Livraison.

**Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD)** : désigne une 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 l'obligation de garantir la capacité à long terme du RPD à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité et/ou de gaz.

**Heures pleines / Heures creuses (HP/HC)** : désignent une option tarifaire permettant de bénéficier de huit heures creuses et de seize heures pleines par jour, avec des tarifs différenciés (moins élevés en heures creuses) pour la fourniture d'électricité. Ces créneaux varient en fonction du compteur du Client et de la ville où se situe son domicile. Ils sont définis par Enedis en fonction des conditions d'exploitation et de la capacité locale du réseau public de distribution.

**Jours de pointe** : désignent une période pendant l'hiver au cours de laquelle le prix du kWh est plus élevé. En cas d'utilisation de cette période, les dates et la durée seront communiquées au Client.

**kVA** : Kilovoltampère : correspond à 1 000 voltampères et sera utilisé comme unité de mesure de la Puissance Souscrite pour la fourniture d'électricité.

**kWh** : Kilowattheure : correspond à 1 000 wattheures et sera utilisé pour mesurer la consommation du Client pour le(s) Point(s) de Livraison pour la fourniture d'électricité et/ou de gaz.

**Législation** : désigne les lois et règlements en vigueur applicables aux Parties pour la fourniture d'électricité et/ou de gaz.

**Lignes Directrices d'électricité et de gaz de la CRE** : désignent les lignes directrices relatives aux pratiques des fournisseurs d'électricité et de gaz dans leur version en vigueur à la date de souscription du Fournisseur.

[https://www.cre.fr/fileadmin/Documents/Actualites/Lignes\\_directrices\\_de\\_la\\_CRE.pdf](https://www.cre.fr/fileadmin/Documents/Actualites/Lignes_directrices_de_la_CRE.pdf)

**Offre(s)** : désigne l'offre commerciale et tarifaire proposée par le Fournisseur pour la fourniture d'électricité, de gaz, ou pour une fourniture des deux énergies (offre dual) pour une durée précisée dans la fiche descriptive. Les offres commercialisées par le Fournisseur sont catégorisées selon la nomenclature des Lignes Directrices d'électricité et de gaz.

**Ouvrages de Raccordement** : désignent les éléments du réseau électrique ou du réseau de gaz (lignes aériennes, canalisations souterraines, etc...) permettant le raccordement entre l'installation intérieure du Client (commençant au PDL) et le RPD.

**Point de Comptage et d'Estimation (PCE)** : désigne le point physique situé en aval du RPD permettant d'assurer le comptage du volume de gaz livré au Client.

**Point de Livraison (PDL)** : désigne le point physique où le Client peut soutirer de l'électricité au RPD pour sa consommation. Il est généralement identifié par référence à une extrémité d'un élément d'ouvrage électrique. Le(s) PDL(s) du Client alimenté(s) au titre du Contrat figure(nt) dans la fiche de synthèse du Contrat.

**Prix repère de vente de gaz (PRVG)** : désigne le Tarif de référence du prix du gaz publié mensuellement et à titre indicatif par la CRE depuis le 1er juillet 2023.

Le PRVG est accessible sur le site internet de la CRE à l'adresse suivante : <https://www.cre.fr/consommateurs/prix-reperes-et-references/prix-repere-de-vente-de-gaz-naturel-a-destination-des-clients-residentiels.html>

**Puissance Souscrite** : désigne la puissance maximale pour la fourniture d'électricité, à laquelle le Client souscrit pour le PDL prévu au Contrat (exprimée usuellement en kVA ou kW, qui ne peut dépasser 36 kVA).

**Quantité Livrée** : désigne le volume d'énergie fourni au Client par le Fournisseur et mesuré par le GRD grâce au Comptage.

**Réseau Public de Distribution (RPD) :** désigne l'ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du GRD.

**Services Optionnels :** désignent les services associés proposés par le Fournisseur en application du Contrat.

**Synthèse DGARD :** désigne la synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du RPD électrique basse tension annexées aux CGF. Cette Synthèse contient les obligations respectives du Client et du GRD l'un envers l'autre pour toutes les questions relatives à l'accès au GRD. Si le GRD n'est pas Enedis, ce sont les conditions de distribution du GRD concerné qui s'appliqueront.

**Tarif Réglementé de Vente (TRV) :** désigne le tarif réglementé de vente d'électricité fixé par arrêté du ministre chargé de l'énergie sur proposition de la CRE conformément à la Législation (notamment les articles L. 337-4 à L. 337-9 du Code de l'énergie).

**Taxes :** désignent pour la fourniture d'électricité :

- la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) ;
- la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) ;
- l'accise qui correspond à la taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité (ex TICFE).

Pour la fourniture de gaz :

- la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) ;
- la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) ;
- la taxe intérieure sur la consommation de gaz (TICGN).

Ces taxes sont celles en vigueur à la date de souscription du Client.

## **2. Objet du Contrat**

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité et/ou de gaz par le Fournisseur jusqu'au PDL du Client en vue de l'alimentation des installations du Client ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation par le Client du RPD.

Cet ensemble contractuel constitue le Contrat unique du Client, étant précisé que le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD en ce qui concerne l'accès et l'utilisation du RPD.

Nonobstant ce qui précède, le Fournisseur intervient en tant qu'interlocuteur privilégié du Client pour toute question concernant l'accès et l'utilisation du RPD, pour le compte du GRD, conformément au Contrat GRD-Fournisseur.

## **3. Information précontractuelle**

Le Fournisseur porte à la connaissance du Client, préalablement à la conclusion du Contrat, l'ensemble des informations relatives à son Offre par écrit conformément aux articles L. 224-3 et L.224-4 du Code de la consommation.

Par ailleurs, conformément à l'article L.221-16 du Code de la consommation, le Client est informé qu'il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel prévue à l'article L.223-1 du Code de la consommation.

## **4. Conditions de fourniture d'électricité et/ou de gaz**

### **4.1 - Conditions de la Fourniture d'électricité et/ou de gaz**

La fourniture d'électricité et/ou de gaz par le Fournisseur au Client ne peut avoir lieu qu'à condition que :

- le Client ait impérativement procédé au raccordement préalable au RPD du PDL que le Client souhaite faire approvisionner par le Fournisseur ;
- pour un site raccordé au RPD, le client ait accepté le Contrat conclu entre le Fournisseur et le GRD en ce compris la Synthèse DGARD et/ou les Conditions de Distribution ;
- le Client ait mis en conformité son installation intérieure, en particulier en termes de sécurité et de maintenance tels que détaillés dans la Synthèse DGARD et/ou dans les Conditions de Distribution à l'article 4.2 ;
- dans le cadre d'une vente hors établissement, le Client ait confirmé son accord lors de l'appel téléphonique ayant lieu dans les trois jours suivant la souscription de l'Offre ;
- le Client ait acquitté l'intégralité des sommes dues au titre de tout autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec le Fournisseur. Dans le cadre d'une souscription à une Offre en utilisant une adresse e-mail ou un téléphone d'un Client ou un PDL en impayé ou résilié pour impayés, le Fournisseur se réserve le droit de demander au nouveau Client utilisant cette adresse e-mail de justifier auprès de lui de la titularité du point de prélèvement pour lequel il souhaite souscrire un Contrat. Des documents supplémentaires peuvent alors être demandés à cette occasion.
- en cas de mise en service d'un PDL, à la remise de tout document, sur demande du Fournisseur, lui permettant d'établir la faisabilité de la fourniture d'électricité et/ou de gaz.

**4.2 - Rappel des principales obligations légales du Client sur son installation intérieure**  
Conformément à l'article L. 224-7, 5° du Code de la consommation, le Client doit se conformer à la Législation en matière d'installations intérieures et déclare avoir pris toutes les mesures nécessaires quant à la sécurité de ses installations intérieures et de ses équipements.

En cas d'installations électriques nouvelles ou entièrement rénovées, préalablement à la mise sous tension, l'installation doit faire l'objet d'une attestation de conformité établie et signée par l'auteur des travaux et doit être visée par un organisme agréé.

En matière de fourniture de gaz, l'installation intérieure du Client doit respecter les dispositions de l'arrêté du 23 février 2018 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible des bâtiments d'habitation individuelle ou collective, y compris les parties communes.

### **4.3 - Garanties d'origine renouvelable française**

Pour chaque MWh d'électricité consommé par le Client, le Fournisseur garantit, à travers le mécanisme des garanties d'origine prévu par l'article L.314-14 du Code de l'énergie, qu'un MWh produit à partir de sources renouvelables françaises (énergie solaire, hydraulique, éolienne, géothermique, marémotrice ou issue de la biomasse, etc...) a été injecté sur le réseau électrique français.

L'organisme (visé notamment à l'article L. 314-14 du Code de l'énergie) assurant la délivrance, le transfert et l'annulation des garanties d'origine par la tenue du Registre National des Garanties d'Origine est EEX.

## **5. Date de conclusion, prise d'effet, durée du Contrat**

### **5.1 - Date de conclusion**

Le Contrat est conclu à compter du jour de sa signature par le Client ou de son acceptation par voie électronique.

### **5.2 - Prise d'effet**

La fourniture d'électricité et/ou de gaz débute à la Date d'activation ou de mise en service de la fourniture d'électricité et/ou de gaz par le Fournisseur dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations, et en tout état de cause, après l'expiration du délai d'exercice du droit de rétractation.

La fourniture d'électricité et/ou de gaz peut intervenir avant l'expiration du délai d'exercice du droit de rétractation à condition que le Client ait formulé une demande expresse de fourniture anticipée dans les conditions de l'article 6.

### **5.3 Adresse e-mail utilisée par le Client à la souscription / Client titulaire du Contrat**

L'adresse e-mail communiquée à la souscription du Contrat constitue l'identifiant unique du Client. Si un Client utilise une même adresse e-mail pour souscrire d'autres Contrats, il sera considéré comme le titulaire de ces Contrats.

### **5.4 - Durée**

Le Contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz est conclu pour une durée indéterminée. Nonobstant ce qui précède, le Contrat peut évoluer dans les conditions prévues à l'article 17.

## **6. Droit de rétractation**

Le Client ayant conclu un Contrat dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa date de conclusion, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. 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 est informé que pour exercer son droit de rétractation, il a la possibilité soit :

- de remplir le formulaire de rétractation joint à son Contrat ;
- d'envoyer une demande au Service Client à travers le formulaire de rétractation disponible directement sur le site internet du Fournisseur accessible à l'adresse eniplenitude.fr ;
- de rédiger une déclaration dénuée d'ambiguité exprimant sa volonté de se rétracter.

Dans tous les cas, le Client adresse au Fournisseur sa décision de se rétracter par courrier simple, par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante : Plenitude Service Clients TSA 80330 – 35507 VITRE Cedex, ou par voie électronique à l'adresse e-mail contact@eniplenitude.fr.

Toute demande de rétractation entraînera l'annulation de l'intégralité du Contrat et des Services Optionnels associés.

Conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, le Client est informé qu'il pourra, s'il le souhaite, demander expressément au Fournisseur de bénéficier de la fourniture d'électricité et/ou de gaz avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

Cette demande expresse s'opère en cochant la case prévue à cet effet sur la fiche de synthèse du Contrat. Dans ce cas, le Client disposera toujours du droit de se rétracter avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

S'il exerce son droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a débuté, à sa demande expresse, il devra payer au Fournisseur les volumes d'électricité et/ou de gaz consommés le cas échéant jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Dans le cas d'une souscription hors établissement, le Fournisseur contacte le Client par téléphone dans un délai de trois (3) jours à compter de la souscription de l'Offre pour confirmer avec lui son souhait de conclure le Contrat. Si le Client n'est pas joint par le Fournisseur, le Contrat n'est pas activé conformément aux stipulations de l'article 4.1. Toute demande de rétractation pendant ce délai entraînera la rétractation de l'intégralité de l'Offre et des Services Optionnels associés.

## **7. Conditions d'accès au RPD**

Les dispositions applicables à l'accès et à l'utilisation du RPD sont définies dans la synthèse DGARD pour l'électricité et/ou dans les Conditions de Distribution du gaz rappelant les obligations liant le Client aux(x) GRD(s) en matière de fourniture d'électricité et/ou de gaz. Ces dispositions peuvent être consultées sur le site du GRD concerné.

Le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté la Synthèse DGARD et/ou les Conditions de Distribution établies par le GRD, comme faisant parties intégrantes du Contrat.

Par ailleurs, le Client est informé que le Fournisseur a été mandaté par le GRD pour le représenter, recevoir et répondre à toute demande du Client concernant l'accès au RPD.

Le Client peut notamment demander au Fournisseur d'intervenir auprès du GRD en vue d'une modification de sa Puissance Souscrite à tout moment. La modification de la

Puissance Souscrite à la demande du Client sera effectuée conformément aux dispositions de la Synthèse DGARD.

Le Client peut également demander au Fournisseur d'intervenir auprès du GRD en vue d'une modification de sa FTA, dans les conditions figurant au Catalogue des Prestations, en ce compris, le cas échéant, la facturation de frais prévus par celui-ci.

Le Fournisseur facture sans surcoût et recouvre auprès du Client toutes sommes résultant des prestations réalisées par le GRD conformément au prix figurant dans le Catalogue des Prestations (ce document est accessible sur le site internet du GRD ou du Fournisseur et sur simple demande au numéro de téléphone du Service Clients Plenitude). Les prix de ces prestations peuvent notamment différer en fonction de la typologie du compteur utilisé par le client (Compteur communicant ou Compteur non communicant).

## 8. Prix

### 8.1 - Prix proposé par le Fournisseur

Le prix proposé par le Fournisseur dans chacune de ses Offres est composé du prix de l'électricité et/ou du gaz d'une part, et le cas échéant si le Client y souscrit, du prix des Services Optionnels.

Le prix de l'électricité et/ou du gaz proposé par le Fournisseur est un prix de marché. Il est composé, outre des Taxes et Contributions applicables :

- du prix de l'abonnement exprimé en €/mois ;
- du prix de l'énergie, exprimé en €/kWh.

Les prix de l'abonnement et le prix de l'énergie dépendent pour l'électricité, de la puissance souscrite et de l'option tarifaire du Client, pour le gaz, de la CAR du Client.

Le prix de l'électricité et/ou du gaz ainsi que celui des Services optionnels ainsi que, le cas échéant, la durée d'engagement du Fournisseur sur ce prix, figurent dans la fiche descriptive de l'Offre et/ou dans la grille tarifaire de l'Offre.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance du fait que le prix de son Offre n'est pas réglementé.

Concernant la fourniture d'électricité, conformément à l'article L.224-3, 5° du Code de la consommation, le Client est informé, préalablement à la signature du Contrat, qu'il a la possibilité de revenir à tout moment, sans condition et sans frais, au TRV proposé par le fournisseur historique dans le respect de la procédure de résiliation prévue à l'article 18.

### 8.2 - Offres de marché d'électricité

Le Fournisseur propose au Client de souscrire notamment des Offre(s) de marché de fourniture d'électricité dont le prix du kWh et de l'abonnement hors taxes peuvent, notamment, être :

- fixes (8.2.1) ;
- indexés sur le TRV (8.2.2).

#### 8.2.1. Prix fixe

Le Fournisseur peut commercialiser deux types d'Offres à prix fixe à savoir :

- les Offres à prix fixes tout compris (8.2.1.1)
- les Offres à prix fixe (8.2.1.2)

##### 8.2.1.1 Offres à prix fixes tout compris

Les prix du kWh et de l'abonnement HT indiqués dans la grille tarifaire de référence de l'Offre sont les prix de référence à la date de la souscription ou du renouvellement de l'Offre. Ils restent fixes pendant la durée de l'Offre. Seuls les tarifs TTC sont susceptibles de modification en cours d'Offre en cas d'évolution de la fiscalité applicable, indépendante du Fournisseur.

En cas d'évolution du prix du kWh et/ou de l'abonnement, à l'issue de la durée de l'Offre, le Client en sera informé dans les conditions prévues à l'article 17.1.

##### 8.2.1.2 Offres à Prix fixes

Les prix du kWh et de l'abonnement HT indiqués dans la grille tarifaire de référence de l'Offre sont les prix de référence à la date de la souscription ou du renouvellement de l'Offre. Ils restent fixes, pendant la durée de l'Offre, sauf pour tenir compte des modifications du Contrat imposées par la Législation et listées au sein de la grille tarifaire et de la fiche descriptive de l'Offre relatives aux :

- taxes ;
- contributions.

En cas d'évolution du prix du kWh et/ou de l'abonnement, à l'issue de la durée du Contrat, le Client en sera informé dans les conditions prévues à l'article 17.1.

#### 8.2.2. Offres indexées sur le TRV

Les Offres à prix indexés sur le TRV sont des offres commercialisées par le Fournisseur et indexées sur une référence de prix régulé que constitue le TRV pour l'électricité.

Dans ce type d'Offre :

- le niveau de départ du prix du Fournisseur peut être différent de celui de la référence de prix régulé que constitue le TRV. En revanche, les évolutions du prix du Fournisseur en cours d'Offre sont les mêmes que les évolutions de la référence de prix régulé (TRV). Le Fournisseur précise au sein de chaque Offre si l'évolution tarifaire sera faite en pourcentage (%) ou en valeur absolue (€) ;
- le prix de l'abonnement et du kWh peuvent évoluer à la hausse ou à la baisse, en fonction du niveau du TRV et dans les mêmes conditions que ce dernier, pendant la durée de l'Offre et/ou de la grille tarifaire applicable au Contrat.

Les évolutions du TRV étant fixées par le ministre en charge de l'énergie sur proposition de la CRE et publiées au Journal Officiel, les évolutions du prix de l'abonnement et/ou du kWh seront appliquées de plein droit au Client à compter de leur date d'entrée en vigueur.

Le Client est informé de cette évolution sur la première facture postérieure à l'entrée en vigueur de ladite évolution.

#### 8.2.3. Offres d'électricité à pointe mobile

Ce type d'offres prévoit des niveaux de prix plus élevés certains jours de l'année, correspondant aux Jours de pointe. Le Fournisseur informe le Client des Jours de pointe afin que ce dernier puisse diminuer sa consommation d'électricité sur cette période.

Les conditions et détails sont précisés dans la grille tarifaire et la fiche descriptive de cette Offre.

Dans ce type d'Offres, le prix du kWh et de l'abonnement HT peut être fixe ou indexé.

### 8.3 - Offres de marché de gaz

Le prix du kWh et/ou de l'abonnement hors taxes est :

- soit fixe (8.3.1) ;
- soit indexé sur le PRVG ou sur le prix de référence de coût d'approvisionnement du gaz naturel définis par la CRE (8.3.2).

#### 8.3.1. Prix fixe

Le Fournisseur peut commercialiser les deux types d'Offres à prix fixe suivants :

- les Offres à prix fixes tout compris (8.3.1.1) ;
- les Offres à prix fixes (8.3.1.2).

##### 8.3.1.1 Offres à prix fixes tout compris

Les prix du kWh et de l'abonnement HT indiqués dans la grille tarifaire de l'Offre sont les prix de référence à la date de la souscription ou du renouvellement de l'Offre. Ils restent fixes pendant la durée de l'Offre. Seuls les tarifs TTC sont susceptibles de modification en cas d'évolution de la fiscalité applicable, indépendante du Fournisseur.

En cas d'évolution du prix du kWh et/ou de l'abonnement, à l'issue de la durée de l'Offre, le Client en sera informé dans les conditions prévues à l'article 17.1.

##### 8.3.1.2 Offres à prix fixes

Les prix du kWh et de l'abonnement HT indiqués dans la grille tarifaire de l'Offre sont les prix de référence à la date de la souscription ou du renouvellement de l'Offre. Ils restent fixes pendant la durée de l'Offre sauf pour tenir compte des modifications du Contrat imposées par la Législation et listées au sein de la grille tarifaire et de la fiche descriptive de l'Offre relatives aux :

- taxes ;
- contributions.

En cas d'évolution du prix du kWh et/ou de l'abonnement, à l'issue de la durée de l'Offre, le Client en sera informé dans les conditions prévues à l'article 17.1.

#### 8.3.2. Offres indexées sur le PRVG

Les Offres à prix indexés sur le PRVG sont des offres commercialisées par le Fournisseur et indexées sur une référence de prix régulé (PRVG pour le gaz).

- Dans ce type d'Offre : Le niveau de départ du prix du Fournisseur peut être différent de celui de la référence de prix régulé que constitue le PRVG. En revanche, les évolutions tarifaires en cours d'Offre sont les mêmes que les évolutions de la référence de prix régulé (PRVG). Le Fournisseur précise au sein de chaque Offre si l'évolution tarifaire sera faite en pourcentage (%) ou en valeur absolue (€) ;

- Le prix de l'abonnement et du kWh évoluent à la hausse ou à la baisse, en fonction du niveau du PRVG et dans les mêmes conditions que ce dernier, pendant la durée de l'Offre et/ou de la grille tarifaire applicable au Contrat.

Le Client est invité à prendre connaissance de l'évolution du prix en fonction de celle du PRVG disponible sur le site internet de la CRE.

### 8.4 - Disparition de l'indice de référence

Pour les Offres dont le prix de l'abonnement et/ou le prix de l'énergie est indexé sur un indice de référence, en cas de suppression de ce dernier, le Prix évoluera suivant un indice du marché de l'électricité ou de gaz ou, le cas échéant, une nouvelle référence de prix publiée par les pouvoirs publics. Le Fournisseur en informera le Client au préalable conformément à l'article 17.1.

## 9. Périodicité de facturation et paiement

### 9.1 - Compteur communicant

Pour ce type de compteur, le Client a le choix entre une facturation annuelle ou mensuelle. Le Client peut à tout moment changer de périodicité de facturation sur simple demande auprès du Service Clients. Lorsque le PDL dispose d'un Compteur communicant, les factures sont calculées à partir des index relevés à distance et transmis par le GRD.

#### 9.1.1 - Facturation annuelle (mensualisation)

Si le Client opte pour une facturation annuelle avec échéancier mensuel, le Fournisseur établit un calendrier des paiements mensuels sur la base des consommations réelles annuelles du Client, fournies par le GRD et/ou des informations relatives à sa consommation d'électricité et/ou de gaz naturel qu'il a fournies. Le client est responsable de fournir des informations exactes et vérifiables lors de l'estimation de sa consommation, sur laquelle sera basé le calendrier des paiements. Ce calendrier précise le montant des mensualités et les dates limites de paiement pour chaque échéance et est envoyé au Client lors de la conclusion du Contrat, et en cas d'évolution du prix intervenue dans les conditions de l'article 17.1 et à chaque mise à jour du calendrier.

Le Client s'engage alors à le respecter et à honorer la date limite de paiement de chaque échéance. En cas de retard de paiement, une procédure de recouvrement pourra être engagée à son encontre ainsi que la procédure de réduction de la fourniture d'électricité et/ou de gaz.

Ce calendrier de paiement pourra être ajusté par le Fournisseur, dès que cela est nécessaire, notamment en cas d'évolution de la consommation réelle d'électricité et/ou de gaz du Client par rapport à l'estimation initiale de sa consommation, de modification tarifaire, d'erreur d'estimation ou de Comptage, de fraude ou de dysfonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou à la demande justifiée du Client. Dans ce cas, le Fournisseur adressera au Client un calendrier des paiements mensuels mis à jour comportant les motifs justifiant cet ajustement, prenant effet à la date de la prochaine mensualité suivant l'envoi du calendrier ajusté. En cas de désaccord avec le nouveau calendrier proposé, le Client pourra contacter le Service Client.

Une facture de régularisation sera émise par le Fournisseur à partir du relevé établi par le GRD et, au minimum une fois tous les douze (12) mois, afin de prendre en compte la consommation réelle du Client au cours de la période considérée.

À partir de deux échecs de prélèvement automatique pour le règlement d'une ou plusieurs mensualités, le dispositif de mensualisation pourra être annulé par le Fournisseur, le Client basculant automatiquement en facturation mensuelle.

#### **9.1.2 - Facturation mensuelle**

Si le Client opte pour la facturation mensuelle, le Fournisseur lui adresse une facture correspondant à sa consommation réelle sur la base des quantités relevées ou, à défaut, sur la base d'une consommation estimée à partir notamment de l'historique de consommation s'il existe ou de toute information communiquée par le GRD ou à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour le même niveau de prix et du profil de consommation du Client. En cas de facturation sur la base d'une estimation, une régularisation est effectuée sur la facture suivant l'auto-relevé ou le relevé du GRD afin de tenir compte de la consommation réelle du Client.

#### **9.2 - Compteur non communicant**

Pour ce type de compteur, le Client sera facturé par le Fournisseur selon un rythme de facturation qui dépendra de la transmission des données de consommation au Fournisseur :

Plenitude envoie au Client une facture basée sur sa consommation réelle au moins une fois par an, en s'appuyant sur les index transmis par le GRD, sous réserve que le Client ait autorisé cet accès.

Tous les deux mois, Plenitude peut calculer et émettre des factures intermédiaires basées sur la consommation du Client estimée par le GRD ou par le Fournisseur. Ces estimations reposent sur ses consommations réelles antérieures ou, en leur absence, sur des moyennes constatées pour une puissance souscrite et une option tarifaire similaire.

Si le Client souhaite que ses factures intermédiaires reflètent ses consommations réelles, il peut gratuitement transmettre ses index auto-relevés sur simple demande. Les index auto-relevés seront utilisés pour calculer et émettre une nouvelle facture à condition que au moins 25 jours soient passés depuis l'émission de la dernière facture.

Si les index fournis par le Client sont jugés incohérents après vérification, par rapport à ses habitudes de consommation ou aux relevés précédents du GRD, la facture sera alors établie sur la base d'une estimation de consommation, comme mentionné ci-dessus.

Le manque d'envoi d'un auto-relevé peut générer des frais supplémentaires auprès du GRD qui seront facturé au Client sans supplément.

#### **9.3 - Modes de paiement**

Les factures peuvent être payées par prélèvement automatique, par chèque, en espèces par le biais du mandat compte, par virement bancaire sur le compte du Fournisseur, ou par carte bancaire.

#### **9.4 - Dépôt de garantie**

Le Fournisseur se réserve le droit d'exiger un dépôt de garantie de la part du Client lors de la souscription du Contrat ou à tout moment pendant la durée de celui-ci. Le montant du dépôt de garantie sera proportionné au montant estimé de la facture annuelle du Client. Les conditions de paiement et de restitution de ce dépôt de garantie sont spécifiées dans les Fiches descriptives de chaque Offre.

#### **9.5 - Facturation des Service optionnels**

En cas de souscription par le Client à des services annexes au contrat de fourniture d'énergie (Services Optionnels), tels que notamment des assurances, ces Services optionnels seront facturés sur la facture d'énergie. Les modalités de paiement de ces services suivront celles du contrat de gaz ou d'électricité auquel ils sont rattachés.

En cas d'impayés, les Services optionnels pourront être suspendus ou résiliés à l'initiative du Fournisseur, comme décrit dans le contrat du Service optionnel souscrit. Le Client restera redevable des sommes dues jusqu'à la date de suspension du service.

#### **9.6 - Conditions de règlement**

Toutes les factures sont payables au plus tard le quinzième (15) jour à compter de la date de leur émission. Chaque échéance est payable à la date limite de paiement figurant dans le calendrier.

Le paiement est réputé effectué lorsque le compte bancaire du Fournisseur a été crédité de l'intégralité du montant facturé ou correspondant à l'échéance en cours. Toutefois, la date d'envoi du paiement par le Client sera prise en compte pour déterminer si le paiement a été effectué dans les délais. Il est rappelé qu'en cas de pluralité de titulaires du Contrat, tous les clients sont solidairement responsables du règlement de la facture ou de l'échéance.

Tout paiement perçu par le Fournisseur de la part du Client (paiement mensuel, facture de régularisation ou de manière générale tout recouvrement de sommes dues) sera prioritairement alloué pour solder la facture ou l'échéance la plus ancienne.

#### **9.7 - Pénalités**

**9.7.1** En cas de paiement postérieur à la date de paiement prévue sur la facture ou sur le

calendrier et sans préjudice des stipulations de l'article 12, le Fournisseur sera en droit de réclamer au Client des intérêts de retard dont le taux est fixé à une fois et demie le taux d'intérêt légal, calculés par jour de retard à compter de la date de l'échéance de la créance jusqu'à la date de paiement effectif. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à huit euros toutes taxes comprises (8€ TTC).

**9.7.2** Si la facture fait apparaître un trop-perçu supérieur ou égal à vingt-cinq euros (25€), le Fournisseur procédera au remboursement dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture, tel que prévu par la Législation. En cas de retard du Fournisseur dans le remboursement, le Client sera en droit de réclamer au Fournisseur des intérêts de retard équivalant à une fois et demie le taux d'intérêt légal, calculés par jour de retard à compter de la date d'échéance de la créance jusqu'à la date de paiement effectif. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à huit euros toutes taxes comprises (8€ TTC).

#### **9.8 - Contestation**

En cas de contestation d'une facture, le Client saisit le Service Clients de tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Ladite réclamation n'exonère pas le Client de payer l'intégralité de la facture dans les conditions définies ci-dessus. Le Service Clients répond dans les trente (30) jours suivant la date de réception de la réclamation formulée par le Client.

#### **10. Confidentialité et protection des données personnelles**

En qualité de responsable de traitement, le Fournisseur collecte et traite les données à caractère personnel (les « Données ») conformément aux dispositions de la loi « Informatique et Liberté » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « RGPD »).

Les bases légales et les finalités du traitement des Données figurent dans la politique de confidentialité du Fournisseur concernant la protection de la vie privée des Clients qui est accessible à l'adresse suivante : <https://eniplenitude.fr/politique-de-confidentialite/>. Le Fournisseur communique les Données à ses services internes, à des sous-traitants ou des partenaires, dont des établissements financiers et bancaires, aux GRD et aux tiers autorisés en vertu de la Législation.

Certaines Données pourront être transférées en dehors de l'Union Européenne à la condition de respecter la Législation.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité de ses Données et également d'un droit à la limitation du traitement de ses Données.

Le Client peut retirer son consentement à tout moment, lorsque celui-ci constitue la base légale du traitement, et ce sans porter atteinte à la licéité du traitement, fondé sur le consentement et effectué avant le retrait de celui-ci.

Les Données sont conservées pour la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités mentionnées dans la politique de confidentialité du Fournisseur, sans préjudice du respect de la Législation.

En cas d'impayé n'ayant pas fait l'objet d'une régularisation par le Client, le Fournisseur inscrira ce dernier, au terme du Contrat (quelle qu'en soit la cause), dans son fichier d'auteurs d'incidents de paiement (FAIP) et ce, pour une durée de trois (3) ans à compter de la survenance d'un impayé conformément au référentiel établi par la CNIL. Cette inscription aura pour finalité d'identifier le Client et de refuser, le cas échéant, la conclusion d'un nouveau Contrat dans les conditions de l'article 4.1.

Le Client peut contacter le Délégué à la Protection des Données pour toute question relative au traitement de ses Données, y compris les réclamations, à l'adresse [privacy@eniplenitude.fr](mailto:privacy@eniplenitude.fr). Par ailleurs, le Client a la possibilité présenter une réclamation auprès de la CNIL.

#### **11. Propriété intellectuelle**

Le Contrat n'entraîne le transfert d'aucun droit de propriété intellectuelle au profit du Client.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation de tout ou partie de la marque et du logo du Fournisseur, quel que soit le moyen ou le procédé utilisé et sur quelque support que ce soit, et de manière générale, tout usage non autorisé de la marque ou de l'un quelconque de ses éléments, pour un usage autre que personnel et privé dans un but non commercial, est interdite, sauf autorisation écrite et préalable du Fournisseur.

#### **12. Suspension de la fourniture d'électricité et/ou de gaz**

##### **12.1 - À l'initiative du Fournisseur**

Sous réserve de l'application des stipulations de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles, la fourniture d'électricité et/ou de gaz peut être réduite ou suspendue par le Fournisseur dans les cas décrits ci-après :

- après expiration d'un délai de quinze (15) jours suivant l'envoi de la facture due, le Fournisseur adresse au Client un courrier lui indiquant qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture d'électricité et/ou de gaz peut être réduite. Si ce courrier n'est pas suivi d'un paiement dans le délai mentionné ci-dessus, le Fournisseur adresse au Client une mise en demeure lui précisant qu'en l'absence de paiement dans un délai de vingt (20) jours, une suspension ou une réduction de sa fourniture d'électricité et/ou de gaz pourra être effectuée ;
- en cas de fausse déclaration du Client lors de l'acceptation du Contrat ;
- en cas d'utilisation frauduleuse du Compteur par le Client ;

· ou en cas d'inexécution, ou de manquement grave à l'une des stipulations du présent Contrat.

Dans tous les cas de réduction de puissance ou de suspension de la fourniture d'électricité et/ou de gaz visés au présent article, les frais engendrés par la suspension, c'est-à-dire les frais correspondant à la prestation de réduction de puissance ou de suspension de la fourniture, ainsi que les frais de rétablissement, et en cas de fraude constatée par le GRD, les frais liés au déplacement d'un agent assermenté, les frais de remise en état de l'installation ou les autres frais facturés le cas échéant par le GRD seront supportés par le Client, sans préjudice de tous dommages-intérêts susceptibles de lui être également réclamés.

La réduction de puissance ou la suspension de la fourniture n'exonèrent pas le Client de ses obligations au titre du Contrat.

## 12.2 - À l'initiative du Gestionnaire du Réseau de Distribution

Le GRD pourra suspendre l'accès au RPD et réduire la fourniture en électricité du PDL et/ou en gaz du PCE mentionné dans la Fiche de synthèse du Contrat dans les cas visés à la Synthèse DGARD et/ou dans les Conditions de Distribution.

## 13. Les Clients en situation de précarité

### · Chèque énergie

Conformément à l'article L.124-1 du Code de l'énergie, le chèque énergie est une aide au paiement des factures d'énergie du logement. Il est établi au nom du Client et est attribué au regard de ses ressources et de la composition de son foyer.

En cas de non-paiement d'une facture dans le délai prévu à l'article 9.5, le Fournisseur informe le Client, par e-mail ou, à sa demande, par voie postale, qui bénéficie d'un chèque énergie ou d'une aide FSL, qu'il dispose d'un délai de trente (30) jours supplémentaires pour payer sa facture. A défaut de paiement dans ce délai, le Client dispose d'un délai supplémentaire de soixante (60) jours pour le paiement de sa facture.

A l'expiration de ce délai de soixante (60) jours, le Fournisseur peut demander au GRD de suspendre ou de réduire la fourniture d'électricité et/ou de gaz vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par e-mail ou, à sa demande, par voie postale.

Le Fournisseur informe également le Client qu'il peut faire un recours auprès du fonds de solidarité logement (FSL).

## 14. Responsabilité

Chaque Partie est responsable des dommages directs, à l'exclusion des dommages indirects, résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations lui incombant au titre du Contrat.

Conformément à la Législation, le Fournisseur et le GRD conservent chacun leur responsabilité propre vis-à-vis du Client.

### 14.1 - Responsabilité du Client à l'égard du Fournisseur

Le Client est responsable, notamment, du paiement de ses factures, de la manipulation des dispositifs de Comptage, de l'exactitude des données transmises lors de l'auto-relevé et garantit le Fournisseur du bon respect de la Législation en matière de sécurité des installations intérieures d'électricité et/ou de gaz.

### 14.2 - Responsabilité du GRD et du Client

Le GRD et le Client sont responsables du respect de leurs obligations respectives dans les conditions prévues pour l'électricité dans la synthèse DGARD et/ou dans les Conditions de Distribution du gaz annexées au Contrat.

## 15. Force majeure

Chaque Partie ne pourra être tenue responsable et aucune indemnité ne pourra lui être demandée au titre des dommages subis du fait de l'inexécution de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution a pour cause la survenance d'un événement imprévisible, inévitable et qui ne pouvait être raisonnablement prévu au moment de la conclusion du contrat au sens des stipulations de l'article 1218 du Code Civil.

Chaque Partie convient d'entendre par force majeure les événements habituellement reconnus comme tels par la loi et les tribunaux français ainsi que les grèves, activités terroristes, émeutes, insurrections, guerres, actions gouvernementales, épidémies, catastrophes naturelles ou défaut imputable à un prestataire tiers de télécommunication.

## 16. Assurances

Le Fournisseur s'engage à souscrire et à maintenir pendant toute la durée du Contrat auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, toute assurance utile à la couverture des risques inhérents à son activité au titre du Contrat.

## 17. Évolution du Contrat

### 17.1 - Le Contrat peut évoluer à l'initiative du Fournisseur

Conformément à l'article L. 224-10 du Code de la consommation, tout projet de modification par le Fournisseur des conditions du Contrat sera communiqué au Client par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique au moins un mois avant la date d'application envisagée.

Le Client disposera alors de la faculté de résilier le Contrat sans pénalité dans les conditions visées à l'article 18, dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la réception du projet d'évolution du Contrat.

Lorsque les modifications envisagées portent sur les modalités de détermination du prix de fourniture d'électricité et/ou de gaz, le projet d'évolution du Contrat est accompagné d'une présentation des raisons, des conditions préalables et de la portée de cette évolution.

### 17.2 - Modifications imposées par la Législation

Les modifications du Contrat relatives à des Taxes imposées par la Législation entreront en vigueur de plein droit à la date d'entrée en vigueur de la Législation conformément à l'article L.224-10 du Code de la consommation. Elles s'appliquent à toutes les Offres commercialisées par le Fournisseur.

Sauf pour les Offres à prix fixes tout compris, les modifications du Contrat imposées par la Législation relative à une Contribution entreront en vigueur de plein droit à la date d'entrée en vigueur de la Législation conformément à l'article L.224-10 du Code de la consommation.

Constituent de telles modifications applicables au Contrat, les Contributions listées au sein de la grille tarifaire et de la fiche descriptive de l'Offre. 2.

## 18. Résiliation

### 18.1 - Résiliation par le Client

Le Client peut résilier le Contrat par lettre simple ou directement sur le site internet Plenitude et/ou via son espace client, à tout moment en cours d'exécution du Contrat.

La résiliation interviendra à la date d'effet du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz entre le Client et un fournisseur tiers ou, en l'absence de changement de fournisseur, à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours après la demande faite au Fournisseur.

Au terme de la période de fourniture d'électricité et/ou de gaz, le Client recevra une facture de clôture de la part du Fournisseur.

Le Fournisseur encourage le Client à lui fournir un auto-relevé permettant de fiabiliser le(s) index de résiliation du GRD.

### 18.2 Résiliation

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat, celui-ci sera résilié de plein droit :

- par le Fournisseur deux (2) mois après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse, par lettre recommandée avec avis de réception. Par exception à ce qui précède, le préavis est réduit à trente (30) jours en cas de non-paiement d'une facture dans les conditions fixées à l'article 9 ;
- par le Client dans les mêmes conditions que celles visées à l'article 18.1.

Cette résiliation interviendra aux torts de la Partie défaillante et sans préjudice de tous autres dommages-intérêts auxquels l'autre Partie pourrait prétendre.

## 19. Dispositions finales

### 19.1 - Intégralité - Renonciation - Tolérance - Non-validité partielle

Le Contrat constitue l'expression du plein et entier accord des Parties. Ses stipulations annulent et remplacent toute stipulation contenue dans un document relatif à l'objet du Contrat qui aurait pu être établi antérieurement à l'entrée en vigueur du Contrat. Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des stipulations du Contrat, ne peut valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les Parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une des Parties de tolérer une situation, n'a pas pour effet d'accorder à l'autre Partie des droits acquis.

Si l'une des stipulations du Contrat s'avérait contraire à une Législation, cette stipulation serait réputée écartée, sans que cela affecte la validité des autres stipulations du Contrat.

### 19.2 - Responsabilité Sociale d'Entreprise du Fournisseur Modèle 231

L'ensemble des sociétés qui font partie du groupe Eni et leurs partenaires sont soumis au code éthique élaboré par Eni (le « Code Éthique ») à partir d'un modèle corporatif de conduite appelé « Modèle 231 », en application du décret législatif n°231 du 8 juin 2001 relatif à la « Réglementation de la responsabilité administrative des personnes morales, des sociétés et des associations même sans personnalité morale », décret italien pris en conformité avec la Foreign Corrupt Practices Act des États-Unis, la Bribery Act 2010 du Royaume-Uni et la Convention de l'OCDE pour la lutte contre la corruption des Officiers Publics et des Personnes privées dans les Transactions d'Affaires Internationales, ainsi que la Convention des Nations-Unies contre la Corruption. De ce fait, le Client est informé que le Fournisseur combat toute forme de corruption de la part de ses Préposés ou de ses partenaires conformément aux termes du Code Éthique, lequel est disponible sur le site internet à l'adresse suivante [eniplenitude.fr/ethique-conforme](http://eniplenitude.fr/ethique-conforme). Le Client aura, également, la possibilité de demander au Fournisseur, à tout moment, une copie du Code Éthique en version papier.

### 19.3 - Information

Afin de connaître ses droits et obligations, le Client peut consulter « La liste des questions-réponses du consommateur d'énergie européen » en ligne sur les sites [www.dgccrf.gouv.fr](http://www.dgccrf.gouv.fr), [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) ou [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr).

### 19.4 - Mode de règlement amiable des litiges

#### 19.4.1 Réclamations

En cas de réclamation, le Client peut contacter le Service Clients Plenitude :

- par e-mail à l'adresse : [contact@eniplenitude.fr](mailto:contact@eniplenitude.fr) ;
- par courrier à l'adresse : Plenitude Service Clients TSA 80330 – 35507 VITRE Cedex ;
- en appelant le Service Clients au 09 78 46 17 17, de 9h à 17h, du lundi au vendredi hors jours fériés (appel non surtaxé).

#### **19.4.2 Saisine du Médiateur de l'Énergie**

Les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat. A cet effet, le Client adresse une première réclamation écrite au Service Client du Fournisseur à l'adresse rappelée sur ses factures. Si, dans un délai d'un (1) mois courant à compter de cette réclamation, la réponse du Service Clients ne satisfait pas le Client ou en cas d'absence de réponse, ce dernier pourra s'adresser au Service Réclamations du Fournisseur, à l'adresse suivante : [\[contact@plenitude.fr\]](mailto:[contact@plenitude.fr]), par lettre recommandée avec accusé de réception. Le Service Réclamations répondra au Client dans les plus brefs délais.

Si, dans un délai de deux (2) mois après l'envoi de la première réclamation écrite, la réponse apportée par le Fournisseur ne satisfait pas le Client, ou en cas d'absence de réponse, ce dernier peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie selon les modalités décrites sur son site internet : [www.énergie-médiateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) ou par courrier : Le médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09.

La saisine qui est facultative et gratuite, devra comporter tous les éléments utiles à son examen. Conformément à l'article R.612-5 du Code de la consommation, le Médiateur National de l'Énergie formule sur le litige dont il a été saisi une recommandation écrite et motivée dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'accusé de réception de la saisine. A défaut d'accord amiable et en tout état de cause, le Client et le Fournisseur peuvent soumettre à tout moment leur différend aux juridictions compétentes en application de l'article 19.6.

#### **19.5 - Loi applicable et Juridiction compétente**

Le Contrat est régi par le droit français.

En cas de litige né entre le Client et le Fournisseur qui n'a pas pu être résolu par un mode de règlement amiable, les Parties peuvent saisir la juridiction du domicile du Client conformément à l'article R.631-3 du Code de la consommation.

#### **19.6 - Preuve**

Conformément à l'article 1366 du Code civil, les Parties conviennent que les documents signés sous forme électronique, dans le cadre de l'exécution du Contrat, ont la même force probante que les documents sur support papier. Les Parties conviennent de conserver les documents qu'elles échangent dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Les Parties conviennent expressément que les enregistrements de conversations téléphoniques, portant sur la conclusion et l'exécution du Contrat, effectués par les systèmes informatisés du Fournisseur ont valeur probante et tiennent lieu de preuve dans les relations entre les Parties.