



INTEGRALL / INTEGREEN

Conditions Générales de Vente en basse tension au tarif non réglementé - **Clients Particuliers**
Puissance souscrite <= 36 kVA

PREAMBULE

Conformément au Code de la consommation, il est rappelé la nécessité d'une consommation énergétique sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

En application du Code de l'énergie, les clients éligibles peuvent s'approvisionner en énergie électrique auprès du fournisseur de leur choix. Les activités de distribution, à la charge du Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD), et de fourniture d'énergie, sont distinctes et s'exercent chacune selon des règles différentes. Conformément à l'article L.224-8 du Code de la Consommation, le fournisseur est tenu d'offrir au client la possibilité de conclure avec lui un contrat unique portant sur ces deux activités. En conséquence, l'acheminement est géré directement par le fournisseur via un contrat conclu entre lui et le Gestionnaire du Réseau de Distribution compétent (contrat GRD-F). Le Client choisit de n'avoir de relations commerciales qu'avec le Fournisseur et conclut avec lui un contrat unique régissant l'acheminement et la fourniture de l'énergie électrique. Toutefois, le Fournisseur et le GRD conservent chacun, en ce qui les concerne, leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client.

I. Définitions

Fournisseur ou SELIA : SAS au capital de 350 000 euros, RCS de Niort n° 532010576, siège social 336 avenue de Paris, CS 78650, 79026 Niort Cedex,

Client : Personne physique ou morale concluant, avec le Fournisseur, le Contrat pour ses besoins personnels, que ceux-ci soient domestiques ou non, dès lors que la puissance souscrite reste inférieure ou égale à 36 kVA. Le Client est Titulaire du Contrat. En cas de pluralité de titulaires (co-titularité), ceux-ci sont débiteurs solidaires vis-à-vis du Fournisseur pour l'ensemble des montants dus au titre du Contrat. Chaque titulaire est donc tenu de la totalité de la dette, à charge pour lui de se retourner, le cas échéant, contre le co-titulaire. L'identité du Client et les données le concernant figurent aux Conditions Particulières.

Contrat : contrat unique conclu entre le Fournisseur et le Client, portant à la fois sur la fourniture d'électricité et sur l'accès au Réseau Public de Distribution (ci-après « RPD »), et son utilisation (acheminement de l'électricité). Le Contrat comprend les pièces suivantes, qui sont envoyées ou remises au Client et tenues à sa disposition sur le site internet du Fournisseur: i) les présentes Conditions Générales de Vente et leur(s) annexe(s) (ci-après « les Conditions Générales »), parmi lesquelles la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD Basse Tension pour les clients professionnels et particuliers en Contrat unique (ci-après « DGARD ») ii) ainsi que le bulletin de rétractation et les mentions légales afférentes pour les clients particuliers bénéficiant des dispositions du code de la consommation et iii) le bulletin de souscription portant conditions particulières (ci-après indifféremment désigné par « Bulletin de souscription » ou « Conditions Particulières »). Cet ensemble est indissociable. Les DGARD font partie intégrante du Contrat, et sont également accessibles sur le site Internet du GRD ou sur simple demande auprès du Fournisseur. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance et s'engage à s'y conformer. Le Contrat est susceptible d'évolution dans les conditions détaillées ci-après.

Contrat GRD-F : Contrat entre le Fournisseur et le GRD, relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour le Point de livraison objet du Contrat.

GRD / Distributeur : Entité exerçant l'activité de Gestionnaire des Réseaux Publics de Distribution et visée aux Conditions Particulières et dont les coordonnées complètes figurent dans les DGARD. Sauf mention contraire des Conditions Particulières, le GRD compétent est ENEDIS (www.enedis.fr).

Partie(s): Le Client et/ou le Fournisseur, selon le contexte.

Point de livraison/PDL : Point physique où l'électricité est soutirée au RPD et correspond à la notion de point de connexion. Le Point de livraison est défini dans les Conditions Particulières.

Réseau Public de Distribution/RPD : Le Réseau Public de Distribution est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, sous la responsabilité du GRD.

Site de consommation : Adresse de l'espace de livraison mentionné dans les Conditions Particulières.

II. Objet du Contrat

Le Contrat régit :

II.1 De première part, les conditions dans lesquelles le Fournisseur fournit au Client, pour les besoins propres de ce dernier, l'électricité en vue de l'alimentation du Point de livraison indiqué dans les Conditions Particulières, sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, situé en France métropolitaine (hors Corse). A ce titre, il est interdit au Client de rétrocéder l'énergie livrée à un tiers sous quelle que forme que ce soit et pour quelle que raison que ce soit.

La fourniture d'énergie électrique au titre du Contrat n'est pas de nature réglementée, ce que le Client comprend et accepte. Si, en souscrivant au Contrat, le Client quitte le tarif réglementé, il pourra bénéficier à nouveau de ce tarif à tout moment sous réserve d'en faire la demande au fournisseur compétent.

II.2 De deuxième part, les conditions d'accès et d'utilisation par le Client du RPD. En souscrivant au Contrat, le Client conserve une relation contractuelle avec le GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD. Les engagements respectifs du GRD et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations du Client dans ce cadre, sont précisés dans la synthèse des DGARD du GRD, qui est annexée au Contrat. Pour l'exécution du Contrat, le Client autorise le Fournisseur à accéder aux informations détenues par le GRD le concernant, à savoir notamment les puissances souscrites et les données de consommation. Il est rappelé au Client que le Fournisseur ne saurait être responsable de i) l'acheminement dans le respect des standards de qualité, ii) la réalisation des interventions techniques nécessaires et notamment le dépannage sur le réseau public de transport et de distribution d'électricité, iii) la sécurité des tiers sur le réseau public de transport et de distribution d'électricité, iv) l'information du Client relative aux éventuelles coupures pour travaux, pour raison de sécurité ou suite à un incident sur le réseau, v) l'entretien et le développement du réseau, vi) la mesure de l'électricité consommée.

II.3 De troisième part, les conditions dans lesquelles le Fournisseur supporte la responsabilité de l'équilibre entre les quantités d'énergie électrique injectées sur le RPD et les quantités soutirées par le Client. Le Fournisseur peut librement confier cette mission à un tiers qu'il mandate à cette fin.

III. Entrée en Vigueur / Conditions / Durée

III.1 Le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de son acceptation par le Client, sous réserve d'une part, de l'article III.3 et d'autre part, le cas échéant, de l'exercice par le Client de son droit de rétractation conformément à l'article IV.

III.2 Le Contrat prend effet à la date communiquée par le GRD au Fournisseur. Cette date correspond à la date de mise en service fixée avec le Client conformément au catalogue établi par le GRD. Ce délai peut être augmenté en fonction de la situation technique du Point de livraison du Client. En cas de changement de fournisseur, le Contrat prend effet à la date convenue entre le Fournisseur et le Client, en tout état de cause après réception par le Fournisseur du bulletin de souscription signé par le Client.

III.3 La souscription du Contrat est subordonnée à la présentation, par le Client, de tout justificatif d'identité, ainsi qu'à la production des trois dernières factures de son (ses) fournisseur(s) d'électricité précédent(s). Les engagements du Fournisseur au titre du Contrat sont subordonnés, au jour de la prise d'effet du Contrat comme tout au long de celui-ci, sous réserve des limites de capacité du RPD et aux conditions cumulatives suivantes : i) raccordement effectif direct du Point de livraison au RPD ; ii) conformité de l'Installation Intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur et le cas échéant production de l'attestation de conformité CONSUEL; iii) exclusivité de la fourniture d'électricité au Point de livraison par le Fournisseur; iv) utilisation directe par le Client de l'électricité au Point de livraison; et iv) existence entre le Fournisseur et le GRD d'un contrat GRD-F. Le présent article s'entend sans préjudice des stipulations relatives aux exceptions d'inexécution telles que visées aux articles X.2 et X.3

III.4 Le Contrat est souscrit pour une durée d'un an. Il est renouvelé pour la même durée à chaque échéance contractuelle, par tacite reconduction jusqu'à sa résiliation par l'une ou l'autre des Parties.

IV. Rétractation

Les articles L.221-1 et suivants du Code de la Consommation, pour ce qui concerne les contrats conclus hors établissement et les contrats conclus à distance, donnent au Client personne physique ayant souscrit le Contrat à des fins domestiques un délai de 14 jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités, à compter de la date de conclusion du Contrat. Les mentions légales et le bulletin sont annexés au Contrat. Dans ce cas, le Client particulier ayant souscrit le Contrat à des fins domestiques s'adresse au service clients du Fournisseur par courrier envoyé en recommandé avec demande d'avis de réception à l'adresse suivante : SELIA SAS, 336 avenue de Paris, 79000 Niort. Le Client doit impérativement préciser son identité, l'adresse et la référence du Point de Livraison telles qu'elles ont été mentionnées sur le Bulletin de Souscription.

Dans tous les cas, lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Toute demande de rétractation entraîne rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite par le Client, y compris aux services accessoires auxquels il a éventuellement souscrit.

Dans les conditions des articles L.224-59 et suivants du Code de la Consommation, le Client, personne physique ayant souscrit un contrat à l'occasion d'une foire, d'un salon ou de toute manifestation commerciale relevant du chapitre II du titre VI du livre VII du code de commerce, et ce à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, est informé du fait qu'il ne dispose pas d'un délai de rétractation.

Conformément à l'article L.224-6 du Code de la consommation, le Client, personne physique ayant souscrit un contrat à des fins domestiques, qui exerce son droit de rétractation d'un contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au Fournisseur un montant correspondant à l'énergie fournie jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

V. Continuité et qualité de l'électricité, services associés, énergies renouvelables

La puissance souscrite et l'horo-saisonnalité du Client concernant son Point de Livraison sont indiquées sur le Bulletin de Souscription.

En cas de changement de fournisseur, la puissance souscrite et l'horo-saisonnalité du Client pour le Point de Livraison sont les mêmes que celles qui étaient en vigueur avant le changement de fournisseur. Tout changement de ces caractéristiques demandé par le Client ou rendu nécessaire par sa demande entraîne application du catalogue de prestations du GRD et facturation correspondante.

L'électricité est mise à la disposition du Client en permanence, dans une qualité conforme à la réglementation en vigueur. Les engagements relatifs à la continuité et à la qualité de l'électricité relèvent de la responsabilité exclusive du GRD. En cas de réclamation, le Client contacte le Fournisseur. Celui-ci contacte le GRD qui s'engage à indemniser le Client en cas de non-respect de ses engagements en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique. Les conditions

d'indemnisation et les modalités de traitement des demandes sont énoncées dans la synthèse DGARD figurant en annexe.

Des services peuvent être inclus dans la fourniture d'électricité ou proposés par le Fournisseur en option payante (services annexes). Lorsque le Client y souscrit, ces services lui sont facturés conformément à la grille tarifaire en vigueur lors de leur souscription. Les conditions propres aux services annexes sont mises à disposition des Clients qui doivent en prendre connaissance et les accepter préalablement à leur souscription.

Si le Client souscrit une offre comprenant une fourniture d'énergies renouvelables (INTEGREEN), pour chaque MWh (1000 kWh) d'énergies renouvelables consommé, le Fournisseur s'engage à acheter la quantité de garanties d'origine correspondante. Ces garanties d'origine sont la preuve qu'une certaine quantité d'électricité a été produite à partir de sources renouvelables et injectée sur le réseau à titre exclusif conformément aux articles L. 314-14 et suivants du Code de l'Energie.

VI. Gestion de l'accès au réseau - Interventions

Le Fournisseur assure pour le compte du Client la gestion de l'accès au RPD, permettant l'acheminement de l'électricité jusqu'au PDL de ce dernier. Cette gestion comprend notamment, au titre de l'exécution du contrat d'accès au réseau pour le compte du Client : i) la facturation au Client du TURPE et son paiement au GRD; ii) la modification de la puissance souscrite et de l'option tarifaire ; iii) la gestion de toute demande d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, en dehors des demandes relevant des relations directes entre le Client et le GRD. Le Fournisseur rend compte au Client des opérations réalisées pour son compte et répond à toutes les demandes d'information du Client relatives aux éléments contractuels de son accès au RPD.

Toute demande d'intervention fait l'objet d'une demande par tout moyen écrit du Client au Fournisseur. Cette intervention est ensuite réalisée dans les conditions des DGARD. Le Fournisseur transmet ensuite la demande au GRD et en suit la réalisation. Les frais facturés par le GRD pour cette opération sont refacturés au Client par le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD en vigueur au jour de l'intervention. En tout état de cause, le Client vérifie à tout moment l'adéquation de ses options tarifaires et/ou de sa puissance souscrite, à ses besoins réels, sans que le Fournisseur ne puisse être tenu responsable des choix du Client. Toute modification entraîne application au Client des prix correspondants aux nouvelles caractéristiques du Contrat tels que définis dans la grille tarifaire en vigueur du Fournisseur, accessible sur son site Internet ou délivrée sur simple demande.

VII. Installations de comptage et données de comptage

La consommation d'électricité est mesurée par des compteurs qui sont fournis, posés, scellés et entretenus par le GRD. Les conditions et modalités relatives au raccordement et à l'emplacement des compteurs et disjoncteurs sont décrites dans le catalogue de prestations du GRD.

Le Client doit permettre le relevé de son compteur au moins une fois par an et garantir au GRD les accès nécessaires. A défaut, l'accès au RPD pourra être suspendu par le GRD selon les dispositions des DGARD, et le Fournisseur pourra demander au GRD d'effectuer une relève spéciale dont les frais seront facturés au Client par le Fournisseur, selon le catalogue de prestations du GRD en vigueur.

La consommation d'électricité est calculée, dans chaque poste tarifaire, par différence entre, d'une part, les données relevées par le GRD ou communiquées par le Client et, d'autre part le dernier relevé ayant servi à la facturation précédente. La consommation peut également être estimée par le GRD ou le Fournisseur sur la base des consommations antérieures du Client pour une même période ou, à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour le même tarif.

Le GRD peut faire vérifier, à ses frais, les compteurs et les disjoncteurs à tout moment par ses agents, munis de leur carte d'identité professionnelle. Le Client peut demander au Fournisseur la vérification de ces appareils, soit par le GRD soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés. Les frais correspondants sont payables par avance par le Client et lui sont remboursés si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de

tolérance. En cas de fonctionnement défectueux des compteurs ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation est établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation. À défaut, la quantité d'électricité livrée est déterminée par analogie avec celle des Clients présentant des caractéristiques de consommations comparables.

VIII. Responsabilités et cas de force majeure

Le Fournisseur et le GRD conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client.

Le Fournisseur s'engage à l'égard du Client à réaliser les prestations qui lui sont confiées par ce dernier en application du Contrat. La responsabilité du Fournisseur ne peut être engagée en cas de manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client. Le fournisseur décline donc toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme, au regard des DGARD, des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure. Relèvent de la seule compétence et responsabilité du GRD : i) l'acheminement dans le respect des standards de qualité, ii) la réalisation des interventions techniques nécessaires et notamment le dépannage sur le RPD, iii) la sécurité des tiers sur le RPD, iv) l'information du Client relative aux éventuelles coupures pour travaux, pour raison de sécurité ou suite à un incident sur le RPD, v) l'entretien et le développement du RPD, vi) la mesure de l'électricité consommée. Le GRD a la faculté d'interrompre le service pour l'exploitation, l'entretien et les réparations du réseau public de distribution d'électricité. En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations respectives des Parties sont suspendues et aucune des Parties n'est tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations pour la durée et dans la limite des effets du cas de force majeure sur lesdites obligations. Sont considérés comme cas de force majeure ou assimilés à une force majeure au titre du Contrat : la guerre, la mobilisation, la grève, l'incendie, toute catastrophe naturelle ou événement climatique (inondations, ouragan, orage...), le fait de tiers (perturbations, dommages au réseau à l'occasion de travaux, vandalisme...), l'indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production, ainsi que tous les faits pouvant être qualifiés de force majeure dans le cadre du raccordement et de l'acheminement de l'électricité par le GRD au sens des DGARD. Il appartient au Client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture, conformément aux DGARD.

IX. Modalités financières

IX.1 Prix : En contrepartie de la fourniture dans le cadre du Contrat, le Client verse au Fournisseur le prix visé aux Conditions Particulières. Ce prix est composé d'une part fixe, l'abonnement, qui est fonction de la puissance souscrite, et d'une part variable, qui correspond à la quantité d'énergie électrique fournie. Les prix sont stipulés Toutes Taxes Comprises pour les clients particuliers et Hors Taxes pour les clients professionnels. Les taxes sont détaillées à titre indicatif aux Conditions Particulières. Les taux applicables et les sommes dues à ce titre sont indiqués sur la facture.

IX.2 Évolution / Révision du prix : L'évolution du prix est indexée sur l'évolution du tarif réglementé de vente de l'énergie électrique tel que déterminé par les autorités compétentes et applicable à la catégorie et à la consommation du Client. A titre d'exemple purement illustratif, si les tarifs réglementés applicables aux clients résidentiels ayant souscrit une puissance inférieure ou égale à 36 kVA augmentent de 2%, le prix de l'énergie fournie au titre du Contrat évoluera lui aussi de 2%. Pour ce type d'évolution, le Fournisseur communique au Client sa nouvelle grille tarifaire un mois avant son application par courrier postal ou, si le client en a fait la demande, par courrier électronique. En cas de disparition du tarif réglementé, le Fournisseur dispose de la possibilité de réviser ses prix une fois par an, selon les mêmes modalités d'information. Ces modifications sont applicables au Contrat sous réserve d'avoir été communiquées par tout moyen écrit au Client au moins un mois avant la date d'application. A cette occasion le Client est informé des modalités de résiliation en cas de désaccord avec les modifications conformément à l'art. L.224-10 du Code de la Consommation.

Nonobstant ce qui précède : i) les évolutions du TURPE sont répercutées sur les prix de vente dès leur mise en application par le GRD; ii) toute modification des taxes applicables est de plein droit intégralement répercutée, et ce immédiatement à compter de leur entrée en vigueur.

IX.3 Facturation. Sur la base des données transmises par le GRD ou, à défaut, à partir d'estimations, le Fournisseur adresse au Client une facture tous les deux mois. Lorsque le Fournisseur procède à des estimations de consommations pour la facturation, il les ajuste au moins une fois par an sur la consommation réelle d'électricité du Client telle que relevée et transmise par le GRD.

Pour les Clients ayant choisi le prélèvement mensuel, une seule facture annuelle est établie en régularisation.

Les factures sont expédiées par voie postale. Le Client peut transmettre au Fournisseur par tout moyen à sa convenance des éléments sur sa consommation réelle à des dates permettant une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures. Toute réclamation concernant une facture doit être adressée à SELIA – Direction commerciale – 336 avenue de Paris – 79000 Niort. Le Fournisseur s'engage à répondre dans les quinze jours suivant la date de réception de la réclamation ainsi adressée. Aucune ristourne n'est attribuée en cas de paiement anticipé.

IX.4 Mode de paiement : Les règlements peuvent être effectués par les modes de paiement suivant, au choix du Client : Prélèvement à échéance de facture, carte bancaire, chèque, mandat compte, espèce. A la demande du Client, une mensualisation par prélèvement peut être mise en place.

Le paiement par carte, chèque et/ou par espèces est subordonné à la constitution d'un dépôt de garantie dans les conditions de l'article IX.5. Conformément à l'article L.131-15 du code monétaire et financier, tout paiement par chèque doit être accompagné d'un justificatif d'identité (document officiel avec photographie). Le Client est tenu de s'acquitter du montant intégral des sommes facturées dans le délai de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture.

IX.5 Dépôt de garantie

Le montant du dépôt de garantie est défini aux Conditions particulières. Il est versé par le Client en une seule fois au Fournisseur à la souscription du Contrat. Lorsque le Client, en cours de Contrat, demande à opter pour un mode de paiement autre que le prélèvement ou le mandat-compte, le changement est subordonné à la constitution du Dépôt de garantie susvisé. Le dépôt de garantie est encaissé par le Fournisseur et ne porte pas intérêt au profit du Client.

Sous réserve des factures restant dues, les sommes versées par le Client au titre du dépôt de garantie lui sont restituées par le Fournisseur conformément au iii) de l'article IX.6

IX.6 Remboursement des trop-perçus : i) Conformément aux dispositions en vigueur, en cours de Contrat, lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu par le Fournisseur inférieur à vingt-cinq euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le consommateur en demande le remboursement.

ii) Au delà, le trop-perçu est remboursé par le Fournisseur dans les quinze jours suivant l'émission de la facture ou de la demande du Client. La demande du Client doit être formulée par courrier postal, la date d'envoi étant attestée par le cachet de la Poste figurant sur l'enveloppe. Le montant est porté à cinquante euros pour le consommateur final non domestique ou non professionnel souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA.

iii) En cas de résiliation du Contrat pour quelle que cause que ce soit, le Fournisseur envoie au Client la facture de clôture dans les quatre semaines à compter de la date de résiliation effective du Contrat. Le Fournisseur rembourse le trop-perçu éventuel dans les deux semaines suivant la date d'émission de la facture de clôture.

IX.7 Pénalités de retard : Tout retard de paiement donne lieu de plein droit à application : i) d'une pénalité de retard fixée à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture avec un minimum de perception de 10,20 €, et ii) d'une pénalité forfaitaire de 40 € conformément aux articles L.441-6 et D-441-5 du Code de Commerce. Ces frais sont à majorer des taxes ou impôts en vigueur.

IX.8 Les clients en situation de précarité peuvent bénéficier d'un tarif de première nécessité. Cette tarification, ne valant que pour la

résidence principale, est applicable à une partie de la consommation des foyers dont les ressources annuelles sont inférieures ou égales au plafond ouvrant droit à la couverture maladie universelle complémentaire. La fourniture à ce tarif est assurée par le fournisseur historique (EDF ou les Entreprises Locales de Distribution) dans le cadre de sa mission de service public. Si le Client peut bénéficier de cette tarification spéciale, le Contrat est résilié de plein droit au jour du changement de fournisseur au bénéfice du fournisseur historique.

X. Suspension / Résiliation

X.1 Résiliation par le Client. Le Client peut résilier le Contrat dans les conditions suivantes.

Le Contrat est résilié de plein droit à compter de la prise d'effet d'un contrat souscrit par le Client avec un autre fournisseur. La résiliation prend effet, au plus tard, vingt et un jours à compter de la notification de la résiliation qui aura été adressée au Fournisseur soit par le Client, soit par son nouveau fournisseur, selon le cas.

Dans tous les autres cas (par exemple en cas de déménagement), la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente jours à compter de la notification de la résiliation au Fournisseur. Le Client est redevable de la totalité des consommations enregistrées sur le Site de consommation jusqu'à résiliation effective du Contrat. En cas de litige, la charge de la preuve de la demande de résiliation incombant au Client, ce dernier est invité à formuler sa demande de résiliation par écrit avec date certaine.

X.2 Suspension / Résiliation par le Fournisseur. En cas de manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat (notamment en cas de non paiement par le Client d'une facture dans le délai prévu) et sans préjudice des autres conséquences contractuelles prévues, le Fournisseur pourra mettre en demeure le Client défaillant de remédier à ce manquement. Si le Client défaillant ne s'exécute pas dans un délai de quinze jours à compter de la mise en demeure, le Fournisseur pourra, sous réserve d'en informer le Client défaillant par lettre recommandée avec accusé réception, résilier le Contrat sans autre formalité en respectant un préavis de vingt jours à compter de la réception par le Client de la lettre recommandée si ledit manquement persiste. Pour les Clients relevant de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles, le Fournisseur respecte la procédure prévue par les dispositions applicables aux impayés. En tout état de cause, la mise en œuvre de la résiliation au titre du présent article entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client, dont celles relatives à l'interruption du service facturées par le GRD au Fournisseur conformément aux tarifs définis par le GRD dans son catalogue de prestations. En cas de régularisation par le Client, le rétablissement de l'accès au RPD dans les conditions des DGARD est à la charge du Client.

X.3 Suspension par le GRD. Conformément aux DGARD et aux dispositions réglementaires applicables, le GRD peut procéder à l'interruption de la fourniture ou refuser l'accès au RPD, notamment dans les cas suivants : i) Injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public, ii) Non justification de la conformité de l'installation à la réglementation et aux normes en vigueur, iii) Danger grave et immédiat porté à sa connaissance, iv) Modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par ses soins quelle qu'en soit la cause, v) Par mesure de sécurité, lorsque l'installation du Client est reconnue défectueuse ou que celui-ci s'oppose à leur vérification, vi) Trouble causé par un Client ou par son installation ou ses appareillages vii) absence d'accès au comptage viii) Usage illicite ou frauduleux d'électricité.

X.4 Les frais liés à la résiliation du Contrat, correspondant aux coûts que le Fournisseur a effectivement supportés au titre de la résiliation, par l'intermédiaire du GRD, sont à la charge du Client.

XI. Litiges

XI.1 Vis à vis du GRD. Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire du Fournisseur, il devra utiliser la procédure amiable décrite dans la Synthèse des DGARD. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD.

XI.2 Vis à vis du Fournisseur. Le Client peut s'orienter vers le Médiateur de l'Énergie selon la procédure applicable accessible sur le site internet du Médiateur de l'Énergie : www.energie-mediateur.fr. Le Client peut également, indépendamment des voies de recours amiable qui lui sont ouvertes, initier une procédure contentieuse en saisissant le tribunal compétent.

XII. Évolution du Contrat

Sans préjudice de l'article IX.2 relatif à l'évolution du prix, les Conditions Générales et leurs versions ultérieures, s'appliquent au Contrat conformément aux dispositions applicables et dans les conditions suivantes :

XII.1 Les modifications imposées par un texte normatif s'appliquent de plein droit au Contrat à compter de leur entrée en vigueur, telle que prévue par le texte normatif ou ses texte d'application, et ce sans autre formalité.

XII.2 Les modifications autres que celles imposées par un texte normatif sont applicables au Contrat sous réserve d'avoir été notifiées au Client conformément à l'article L.224-10 du Code de la Consommation au moins un mois avant la date d'application. En cas de désaccord, le Client peut résilier le Contrat, sans frais, dans les trois mois suivant la notification susvisée.

XIII. Données Personnelles

Le Fournisseur collecte certaines données à caractère personnel relatives aux Clients, lesquelles font l'objet de traitements automatisés basés sur l'exécution du contrat (Fichiers clientèle / marketing) et/ou sur l'intérêt légitime du Fournisseur (recouvrement / contentieux).

Ces traitements sont gérés conformément aux dispositions relatives aux données personnelles. Les données nécessaires au GRD, aux établissements postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement, ainsi qu'aux tiers autorisés leur sont communiquées par le Fournisseur, ainsi qu'à toute autorité, administration et organisme ayant à en connaître au vu de la réglementation applicable.

Le Fournisseur conserve les données collectées pendant la durée du contrat et 5 ans à compter de la date d'émission de la facture de résiliation, sous réserve des contentieux en cours. Les traitements ont pour finalité la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales associées (dont la prospection commerciale) réalisées par le Fournisseur ou pour le compte de celui-ci. Le Fournisseur utilise l'adresse électronique du Client pour la communication commerciale conformément à l'article L34-5 al.4 du Code des postes et des communications électroniques. Sauf opposition, le Fournisseur utilise ses données personnelles afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, SMS ou télécopie.

Conformément à la loi "informatique et libertés" du 6 janvier 1978 modifiée, et au Règlement européen sur la protection des Données, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement des données ou de limitation du traitement, à exercer auprès du délégué à la protection des données désigné par le Fournisseur, en écrivant au siège social ou bien à l'adresse suivante: Protectiondesdonnees@selia-energies.fr. Le cas échéant il est possible d'adresser toute réclamation auprès de la CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 – www.cnil.fr

Pour les besoins du Contrat, le Client s'engage à tenir à jour ses données et informe en temps utile le Fournisseur de toute modification, par ex. en cas de changement de coordonnées bancaires ou de domicile en s'adressant au service client du Fournisseur. Ce dernier ne peut être tenu responsable des dommages subis du fait de l'inexactitude des données communiquées par le Client. Le Client est informé qu'il dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, tel que prévu à l'article L.223-1 du Code de la Consommation et ses textes d'application (www.bloctel.gouv.fr). Pour toute information complémentaire, le Client peut contacter Énergie-Info au 0800 112 212 (appel gratuit depuis un poste fixe), se rendre sur le site internet des pouvoirs publics (www.energie-info.fr) ou encore consulter l'aide-mémoire du consommateur d'énergie (www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel).

Annexe I
Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention de :

SELIA – Direction Commerciale - 336 avenue de Paris - CS 78650 - 79026 NIORT Cedex

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

.....

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

.....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date : / / 201...

(*) *Rayez la mention inutile.*

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier, à : SELIA – Direction Commerciale - 336, avenue de Paris - CS 78650 - 79026 NIORT CEDEX, votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la fourniture d'électricité pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informés de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

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 au contrat GRD-F

Version : 7.1

Nb. de pages : 7

Préambule

Dans le présent document le terme "Enedis" 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 d'Enedis 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 Enedis 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 à Enedis 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 d'Enedis : www.enedis.fr

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même site, Enedis publie également :

- ses référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles qu'Enedis applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du référentiel clientèle d'Enedis 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 d'Enedis aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site d'Enedis 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 d'Enedis 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 plusieurs PDL. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le fournisseur concerné et Enedis. 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 Enedis, 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.



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, Enedis 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 d'Enedis le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site d'Enedis <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 Enedis 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 télé-opération 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 d'Enedis 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 qu'Enedis peut être amenée à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

Les coordonnées d'Enedis figurent dans le Contrat Unique du Client.

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

2.1. Les obligations d'Enedis à l'égard du Client

Enedis est tenue 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 d'Enedis.

3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par Enedis sur son site 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 communiquées à Enedis directement ou via son Fournisseur.

Ces index font l'objet d'un contrôle de cohérence par Enedis notamment sur la base de l'historique de consommation

du Client sur ce PDL. Enedis 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 d'Enedis accéder au Compteur conformément au paragraphe 3-2 ci-après.

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

Enedis est tenue 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 d'Enedis en matière de continuité :

Enedis 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. Enedis 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 d'Enedis en matière de qualité de l'onde :

Enedis s'engage à livrer au Client une électricité d'une qualité régulière 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. Enedis 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 d'Enedis 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 d'Enedis, 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 d'Enedis.

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, Enedis 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 Enedis 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 d'Enedis ;
- 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 d'Enedis et de son catalogue des prestations.

Dans le cas où Enedis 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 d'Enedis, Enedis 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 Enedis est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, Enedis 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, Enedis 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 d'Enedis en vigueur.

3) assurer les missions de comptage dont elle est légalement investie.

Enedis est chargée 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 Enedis, 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 d'Enedis conformément aux dispositions des articles R341-4 à 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, Enedis installe ce Compteur, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses référentiels et son catalogue des prestations.

Enedis est en outre chargée 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 d'Enedis, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par Enedis, 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 d'Enedis 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 Enedis, Enedis 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 d'Enedis. Enedis 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 Enedis 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 :

- lorsqu'Enedis 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 Enedis 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, Enedis 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.

Lorsqu'Enedis 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

Enedis met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession d'Enedis 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 Enedis à communiquer ses données de comptage à son Fournisseur. Le Client ne peut remettre en cause cette désignation.

• Protection des informations commercialement sensibles :

Enedis 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 :

Enedis protège les données à caractère personnel communiquées directement par le Client ou via son Fournisseur à Enedis conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés ».

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet à Enedis d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par Enedis. Par ailleurs, Enedis pourrait être amenée 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.

Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, d'accès, de rectification et de suppression portant sur les données à caractère personnel le concernant. Le Client peut exercer ces droits soit via son Fournisseur, soit directement auprès d'Enedis par courriel adressé à « adnrc-support@enedis.fr » ou en écrivant à :

Enedis – Tour Enedis
Pôle clients – ADNCR
34, place des Corolles
92079 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Enedis peut être amenée à conserver les données personnelles du client pendant toute la durée du contrat unique et pendant une période maximale de 5 ans à compter de la résiliation de ce contrat.

La transmission au Fournisseur de la Courbe de Charge du Client par Enedis nécessite une autorisation du Client, conformément à la n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés » :

- à Enedis : pour la collecte et la transmission de cette Courbe de Charge par Enedis au Fournisseur. Cette autorisation peut être adressée soit directement à Enedis, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement préalable du Client et à en apporter la preuve sur simple demande d'Enedis.
- au Fournisseur : pour le traitement de cette donnée par le Fournisseur.

Le Client peut également autoriser la collecte et la transmission par Enedis de la Courbe de Charge à un tiers dans les conditions définies dans les référentiels d'Enedis disponibles sur le site internet d'Enedis à la page <http://www.enedis.fr/documents?types=12>.

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 d'Enedis est engagée au titre du paragraphe 6-1

2.3. Les obligations d'Enedis à l'égard du Fournisseur

Enedis 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 d'Enedis.

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.

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

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

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

Le Client doit :

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

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

2) garantir le libre accès et en toute sécurité d'Enedis au dispositif de comptage

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à Enedis 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 Enedis 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 à Enedis 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 d'Enedis. Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, Enedis 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 d'Enedis.

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

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 d'Enedis.

4) le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose

Le Client peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son PDL, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer Enedis et le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence de moyens de production d'électricité raccordés 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 d'Enedis.

En aucun cas la mise en œuvre d'un ou plusieurs moyens de production ne peut intervenir sans l'accord écrit d'Enedis.

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 d'Enedis, 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 d'Enedis 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 à Enedis ou à un tiers ;
- l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance, étant rappelé que les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires théoriques des plages temporelles déterminées localement ;
- payer à Enedis 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 d'Enedis à :

- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses Clients ;
- mettre à disposition d'Enedis 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 d'Enedis 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 ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

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 Enedis.

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.

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 Enedis, 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 d'Enedis

Conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession et à la réglementation en vigueur, Enedis 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 d'Enedis ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par Enedis, 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 Enedis ;
- refus du Client de laisser Enedis accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDiS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;
- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;

- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

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

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

- de demander à Enedis de procéder à la suspension de l'alimentation en électricité du Client ;
- ou de demander à Enedis 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 d'Enedis vis-à-vis du Client

Enedis est seule 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 d'Enedis pour les engagements d'Enedis 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 d'Enedis

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés à Enedis 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.

Enedis 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 Enedis et le Fournisseur

Enedis 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.

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur.

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 d'Enedis 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 Enedis 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 d'Enedis ;
- 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 d'Enedis en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le site Internet <http://www.enedis.fr/reclamations> ou bien en adressant un courrier à Enedis.

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 à Enedis, avec l'ensemble des pièces utiles au traitement de sa réclamation.

Le Fournisseur transmet à Enedis 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 Enedis, 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, Enedis 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 d'Enedis ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur ou à Enedis. 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, Enedis 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 à Enedis, 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, Enedis 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 à Enedis, le cas échéant via son Fournisseur, d'organiser une expertise amiable ou l'organiser lui-même. 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 Enedis, le Client peut saisir l'instance de recours au sein d'Enedis 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 d'Enedis en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès d'Enedis.

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 à Enedis, 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.