

- C5 - Puissance électrique \leq à 36 kVA
- T1-T2 - Consommation gaz annuelle $<$ à 30 MWh

1 DÉFINITION

Abonnement : élément du prix indépendant des quantités vendues.

Catalogue des Prestations GRD : liste établie et publiée par le Gestionnaire du Réseau de Distribution des prestations permanentes ou ponctuelles disponibles pour le Client, chaque prestation étant assortie de ses conditions tarifaires. Ce document est téléchargeable sur le site internet du Gestionnaire de Réseau de Distribution, accessible à partir du lien disponible sur le site internet.

Changement de Fournisseur : opération consistant pour un Client à changer de Fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel pour un site dont il est déjà titulaire d'un contrat permettant la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel.

Client : personne morale à laquelle sont livrés l'électricité et/ou le gaz naturel en un ou plusieurs Point(s) de Livraison. Le Client est désigné dans les Conditions Particulières de Vente. Le Client peut être un « Professionnel » (artisans, sociétés commerciales et personnes publiques), un « Non-Professionnel » (syndics, syndicats de copropriété ou associations au sens de la loi de 1901 n'agissant pas à des fins commerciales) au sens de l'article liminaire du Code de la consommation et de la jurisprudence.

Compteur : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant la fonction de comptage d'électricité ou du gaz naturel distribuée au Client.

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

Conditions Particulières de Vente (CPV) : partie du présent Contrat dans laquelle figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les Parties. Les dispositions des CPV prévalent sur les CGV.

Contrat ou Contrat Unique : contrat constitué :

- des Conditions Particulières de Vente,
- des Conditions Générales de Vente,
- des annexes : les Dispositions Générales Relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution Basse Tension et les Conditions Standard de Livraison mises à disposition sur le site internet du Gestionnaire du réseau de distribution (GRD)

Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) : Contribution Tarifaire d'Acheminement collectée sur les activités de transport et de distribution de l'électricité et du gaz naturel. Elle correspond à un pourcentage du tarif d'utilisation du réseau public et est fixée par arrêté ministériel.

Fournisseur : GEG ou GEG Source d'Energies, individuellement ou collectivement dénommés « Le Fournisseur », co-contractant du Client pour la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel, indiqué sur les Conditions Particulières de Vente,

Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) : Exploitant du Réseau public de Distribution d'électricité ou gaz naturel dans la zone où est situé le Point de livraison du Client, également appelé Distributeur. Il exerce ses missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution.

Mise en Service : opération qui consiste à rendre durablement possible l'arrivée d'électricité ou du gaz naturel dans une installation.

Partie(s) : GEG, sa filiale GEG Source d'Energies ou le Client ou les deux selon le contexte.

Période contractuelle : une période contractuelle débute à compter du premier jour de la date d'effet du présent Contrat à 0h00'00" et s'achève à la date d'échéance à 23h59'59".

Point de Livraison (PDL) : point(s) où, pour chaque Site, le GRD livre au Client de l'électricité et/ou du gaz naturel. Point où s'effectuent le transfert de propriété et le transfert des risques.

Prix par kilowattheure (kWh) : éléments du prix appliqué aux quantités vendues.

Réseau Public de Distribution (RPD) : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes, exploités par ou sous la responsabilité du Gestionnaire de Réseau de Distribution, permettant à ce dernier de réaliser des prestations de distribution d'électricité et/ou du gaz naturel jusqu'au(x) Point(s) de Livraison du Client.

Site : Site de consommation d'électricité et/ou de gaz naturel du Client identifié par le numéro d'identité au répertoire national des entreprises et établissements (SIRET) du Client Professionnel.

Notions spécifiques à l'électricité :

Contrat GRD-F : contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau de Distribution et à l'utilisation du Réseau de Distribution. L'intégralité de ces dispositions est disponible sur le site internet du GRD.

CSPE : Contribution au Service Public de l'électricité (décret n°2004-90 du 28/01/04)

Options tarifaires : simple tarif ou double tarif (Heures pleines (HP) / Heures Creuses (HC)).

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

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

Puissance Souscrite : puissance électrique maximale que le Client prévoit d'appeler pour un Site donné.

Notions spécifiques au gaz naturel :

Conditions Standard de Livraison (CSL) : Conditions de Livraison du gaz définies par le Gestionnaire du Réseau de Distribution et le Fournisseur relatif à l'accès au réseau, à son utilisation, et à l'échange de données concernant le point de livraison du Client, alimenté en basse tension. Le GRD a établi sous sa responsabilité un document de synthèse relatif à l'accès et acceptées par le Client relatives aux Ouvrages de Raccordement, aux Conditions de livraison du gaz naturel et à la détermination des quantités d'énergie livrées. Celles-ci sont disponibles sur le site Internet du Gestionnaire du Réseau de Distribution ou sur simple demande auprès du Fournisseur.

Contrat d'Acheminement Distribution (CAD) : contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau de Distribution et le Fournisseur relatif à la prestation d'acheminement de gaz naturel à destination du Site du Client.

Contrat de Livraison Directe (CLD) : contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau de Distribution et le Client, relatif à la prestation d'acheminement de gaz naturel à destination du Site du Client. Ce contrat est conclu lorsqu'il y a des dispositions spécifiques, différentes de celles indiquées dans les CSL.

Segment GRD : Le GRD établit une classification selon le seuil de consommation :

- Segment T1 : correspond aux consommations de moins de 6

- 000 kWh par an.
- Segment T2 : client dont la consommation se situe entre 6000 kWh et 300 000 kWh.

TICGN : Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel (en euros par kWh). Collectée par les fournisseurs de gaz auprès de leurs clients consommant du gaz naturel à usage combustible (chauffage, cuisine etc...), elle est ensuite reversée aux services douaniers. Elle sert notamment à financer les chèques énergie (ex- tarif social du gaz) et inclut la taxe carbone (aussi appelée contribution climat- énergie ou CCE)

2 OBJET DES CGV

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles le Fournisseur s'engage à fournir au Client les quantités d'électricité et/ou de gaz naturel déterminées dans les Conditions Particulières de Vente.

3 ENTREE EN VIGUEUR – PRISE D'EFFET – DUREE CONTRAT

3.1 Conclusion du Contrat

Le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de sa signature ou de son acceptation à distance par tous moyens selon la législation applicable (voie électronique, téléphone, ...).

3.2 Dated'effetduContrat

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

La date d'effet du Contrat est notamment subordonnée :

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

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

3.3 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an et se renouvelle par tacite reconduction par périodes d'un (1) an à compter de la date d'échéance mentionnée aux Conditions Particulières de Vente.

Toutefois, les Conditions Particulières de vente peuvent prévoir une durée différente ; dans ce cas, le Contrat se renouvelle, à compter de la date d'échéance, pour des périodes de même durée. Au moins trente (30) jours avant la date d'échéance du Contrat, le Fournisseur adresse au Client une nouvelle proposition / nouveau contrat que le Client doit lui retourner signé dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de cette proposition.

Sans retour de la part du Client, le Contrat sera automatiquement renouvelé aux prix indiqués sur les Conditions particulières de vente du nouveau contrat.

En cas de refus de la nouvelle proposition / nouveau contrat, le Client peut résilier son Contrat comme indiqué dans l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente, dans un délai de trente (30) jours avant la date d'échéance du Contrat.

3.4 Droit de rétractation

Seul le Client (i) ayant souscrit « hors-établissement » au sens du code de la consommation, (ii) n'employant pas plus de cinq salariés et (iii) dont l'achat d'énergie n'entre pas dans le cadre de son activité

principale peut bénéficier d'un droit de rétractation. Le Client ne remplissant pas l'une de ces trois conditions ne peut en aucun cas bénéficier de ce droit.

Le Client éligible dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la conclusion du Contrat. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client pourra envoyer le formulaire de rétractation annexé aux présentes CGV, à l'adresse indiquée sur celui-ci ou adresser un courrier dénué d'ambiguïté au Fournisseur, comprenant les éléments permettant de l'identifier (nom, prénom du titulaire du Contrat, n° du Bulletin de souscription, date de souscription), à l'adresse suivante : GEG Source d'Energies 8 place Robert Schuman – BP 183 – 38042 GRENOBLE Cedex 9 Tel 04 76 84 38 00 ou par mail : relationclientpro@geg.fr.

Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris.

Lorsque le Client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès du Fournisseur, par tout moyen, par email, papier ou sur support durable dans les autres situations. Dans ce cas d'exercice de son droit de rétractation, le Client est redevable de l'abonnement, de l'énergie consommée et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

4 PRIX

Les prix de vente sont mentionnés dans les Conditions Particulières de Vente. Ils sont en Hors taxes. Le fournisseur communique les grilles tarifaires au Client sur simple demande.

4.1 Composition du prix

Le prix correspond aux prix de la fourniture et de l'acheminement de l'électricité ou du gaz naturel. Il est déterminé :

- Communément pour l'électricité et le gaz : en fonction de l'offre choisie, de la consommation annuelle de référence du Client ;
- Pour le gaz : en fonction de l'option tarifaire et de de la zone tarifaire dans laquelle se trouve le PDL ;
- Pour l'électricité : en fonction de la Puissance souscrite et de l'Option tarifaire retenue par le Client.

Le prix se compose d'une part fixe mensuelle (abonnement) et d'une part variable (en fonction de la consommation d'électricité et/ou de gaz naturel du Client) et des taxes (les taxes, impôts ou contributions de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur s'appliquant sur la vente d'électricité et/ou de gaz naturel).

4.2 Coût des prestations GRD

Le Gestionnaire de réseau peut être amené à réaliser des prestations dans le cadre du présent Contrat, notamment à la demande du Client. Ces prestations ainsi que leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations du GRD. Elles sont facturées par le Fournisseur conformément à ce catalogue qui est tenu à la disposition du Client sur le site internet du GRD.

4.3 Impôts, taxes et charges

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client. A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes comprennent notamment :

- Pour l'électricité : la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement), les taxes locales (comprenant les taxes départementales, les taxes communales), la CSPE (Contribution au Service Public de l'Electricité).
- Pour le gaz naturel : la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement), la TICGN

(Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel).

Les taxes locales susmentionnées sont appliquées au Client en fonction de la localisation géographique du PDL.

Toute modification légale concernant les impôts, taxes et charges s'appliquera automatiquement au Contrat.

5 FACTURATION ET RÈGLEMENT

5.1 Établissement de la facture

Le Fournisseur établit une facture bimestrielle ou trimestrielle à terme échu, sur la base des quantités relevées ou, à défaut, des quantités estimées sur la base des consommations antérieures pour une même période, ou à défaut, à partir des consommations constatées en moyenne pour le même tarif. La part abonnement est facturée par avance. Cette avance sur abonnement est remboursée lors de la résiliation du Contrat. Elle n'est pas productive d'intérêts.

Si le Client opte pour un prélèvement automatique identique mensuel pendant dix (10) mois (mensualisation), un échéancier indiquant les dates de prélèvement est adressé au Client et la facture est éditée annuellement. La régularisation, si nécessaire, est prélevée ou remboursée les 11^{ème} et 12^{ème} mois.

Auto-relève : le Client a la possibilité de transmettre au Fournisseur ses index réels. La transmission peut se faire sur Internet, via l'Espace Client, par téléphone, par courrier ou par email. Dans tous les cas, le Client a l'obligation de laisser l'accès à un releveur mandaté par le GRD au moins une (1) fois par an.

En cas de changement de tarif entre deux factures, lorsqu'un relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables aux anciens et aux nouveaux tarifs, ces consommations sont réparties pro rata temporis à la date de changement de prix.

Le Client accepte que les factures lui soient adressées par la voie électronique conformément à l'article 289-VII du Code Général des Impôts ; la signature des présentes CGV vaut accord de dématérialisation des factures de la part du Client et reconnaissance de la capacité à recevoir et traiter les factures au format électronique, conformément à l'article 289-VI du Code Général des Impôts.

En cas de facturation électronique, en cas de transmission par le Client d'une adresse de messagerie erronée, le Fournisseur ne sera pas responsable de l'échec de la notification de la facture.

5.2 Détermination des consommations

Les puissances et consommations sont déterminées à partir des éléments élaborés par les appareils de mesure réglés et plombés par le GRD. En général, ceux-ci font l'objet d'une relève semestrielle par le GRD ; en cas d'absence de relève, les consommations sont déterminées par estimation. Les consommations sont exprimées en kilowattheure (kWh).

Le Client autorise le Fournisseur à récupérer l'ensemble des données de comptage nécessaires à la facturation auprès du GRD.

5.3 Délai et mode de paiement

Le moyen de paiement qui s'applique au présent du Contrat est indiqué dans les Conditions Particulières de Vente.

Le Client professionnel s'engage à payer la facture dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture.

Le Fournisseur propose le paiement par prélèvement automatique, TIP, chèque, virement, carte bancaire à l'Agence commerciale GEG ou sur l'espace client moncompte.yeli.fr, ou en espèces conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie (pour les paiements inférieurs à 1000 euros), et mandat administratif.

Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire du Fournisseur est crédité de l'intégralité du montant facturé. 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. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

5.4 Retard de paiement

Si le paiement intégral du montant des factures n'est pas intervenu dans les délais prévus, le Client sera relancé par courrier afin de remédier à ce manquement sous dix (10) jours supplémentaires. Si la première relance est restée vaine, une seconde relance intitulée « mise en demeure » est envoyée dix (10) jours plus tard au Client, lui expliquant qu'il a la possibilité de saisir les services sociaux. Le fournisseur a ensuite la possibilité de couper le Client sous dix (10) jours, entraînant la facturation de frais de gestion, leur montant étant mentionné dans la première lettre de relance.

S'agissant des Clients Professionnels, à défaut du paiement intégral de chaque facture dans le délai convenu, les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, après une première relance infructueuse, d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif. Tout retard de règlement donnera également lieu au paiement par le Client Professionnel d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros.

S'agissant des Clients Non-professionnels, à défaut du paiement intégral de chaque facture dans le délai convenu au présent Contrat, les sommes dues sont majorées de plein droit, après une première relance infructueuse, d'une pénalité de retard égale à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur. Cette pénalité ne peut être inférieure à dix (10) euros.

Le Fournisseur avisera le Client par courrier du délai et des conditions, définis par décret, dans lesquelles la fourniture peut être suspendue à défaut de règlement.

Au terme des relances successives non suivies d'effets, Le Fournisseur pourra interrompre la fourniture d'énergie, sans préjudice des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles pour les personnes physiques, et/ou résilier le Contrat selon les modalités de l'article 6 des CGV. Durant la période de coupure, le Client conserve l'obligation de paiement des sommes dues au titre des abonnements et des prestations. Tous les frais liés à la coupure et au rétablissement du gaz naturel facturés sont à la charge du Client.

5.5 Contestation de la facture et modalités de remboursement

Toute réclamation du Client concernant une facture doit être notifiée par écrit au Fournisseur. Sauf en cas d'erreur de facturation manifeste du Fournisseur, le Client reconnaît que sa réclamation ne l'exonère pas du paiement de l'intégralité de la facture tel que défini dans le présent Contrat. Le Client s'engage à transmettre au Fournisseur tous les éléments de nature à justifier sa réclamation.

La contestation de la facture est possible dans un délai d'un (1) an. En cas de remboursement d'un éventuel trop-perçu inférieur à cinquante (50) euros, le Fournisseur a la possibilité de reporter celui-ci pour l'établissement de la prochaine facture. Néanmoins, le Client a la possibilité de réclamer le versement immédiat de ce trop-perçu qui lui sera remboursé dans un délai de deux (2) semaines. Si le trop-perçu est supérieur à cinquante (50) euros, il sera automatiquement remboursé au Client sous un délai de deux (2) semaines. A défaut de remboursement dans ce délai, le Client Non-Professionnel a la possibilité, après une première relance infructueuse, de demander l'application d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du remboursement et la date du remboursement effectif (date du virement bancaire ou d'émission du chèque). Cette pénalité ne peut être inférieure à quarante (40) € HT.

5.6 Régularisation de la facture par le Fournisseur

Le Fournisseur peut régulariser les factures pendant une durée de cinq (5) ans à compter du jour où elle a eu connaissance de son droit à agir. Aucune consommation antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturé sauf en cas de défaut de transmission par le Client de sa consommation réelle, de défaut d'accès au Compteur ou de fraude. La régularisation de la facture intervient selon les prix en vigueur au moment de la régularisation.

5.7 Tarif de duplicata de document

Le duplicata de document (facture, contrat) de moins de six (6) mois sera facturé au Client 12,50€ HT soit 15 € TTC par duplicata.

6 SUSPENSION – RESILIATION – CESSATION - DU CONTRAT

6.1 Suspension

Le(s) Contrat(s) et la fourniture d'électricité et/ou du gaz naturel sont suspendus :

- à l'initiative du Fournisseur :
 - en cas de manquement grave aux obligations du Client,
 - en cas de non-paiement d'une facture dans les délais impartis, après mise en demeure restée infructueuse à l'expiration d'un délai de trente (30) jours, le Fournisseur appliquera d'une part les décrets 2005-971 du 10 août 2005 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité et/ou de gaz naturel, et d'autre part les articles L115-3 et R261-1 du code de l'action sociale et des familles relatif au maintien de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel. Le Fond Solidarité Logement (FSL) peut également être sollicité dans ces cas particuliers.
- à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties, en cas de force majeure, en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens, ou en cas de mise hors service d'ouvrage imposée par les Pouvoirs Publics.
- à l'initiative du GRD, notamment conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité et/ou de gaz naturel, et en cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur supérieure à un (1) an.
- à l'initiative du Client en cas de manquement par le Fournisseur de ses obligations contractuelles.

La suspension du Contrat entraîne l'exigibilité de toutes les sommes dues par le Client. Les frais de rétablissement de l'accès au Réseau de Distribution sont, le cas échéant, à la charge du Client (sauf en cas de manquement par le Fournisseur à ses obligations contractuelles).

6.2 Résiliation - principes généraux

Le Contrat peut être résilié à tout moment par chacune des deux Parties dans les conditions suivantes :

- Par le Client :
 - en cas de changement de fournisseur, le Contrat étant résilié de plein droit à compter de la date de prise d'effet du contrat conclu entre le Client et un autre fournisseur que GEG ou GEG Source d'Energies ;
 - dans les autres cas, la cessation prenant effet à la date souhaitée par le Client, et au plus tard, dans les trente (30) jours à compter de la notification de la cessation au Fournisseur.

Le titulaire du Contrat est responsable des consommations enregistrées

jusqu'à la résiliation.

Si le Client ne résilie pas son Contrat à sa sortie du Point de livraison, il sera redevable du paiement de l'abonnement et des consommations d'énergie sur la période comprise en son départ et l'arrivée d'un nouvel occupant.

- Par le Fournisseur :
 - en cas de manquement grave aux obligations prévues au présent Contrat, et notamment en cas de non-paiement par le Client des factures adressées par le Fournisseur ;
 - en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un (1) mois à compter de la date de sa survenance ;
 - en cas d'interruption de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel par le GRD (injonction émanant d'une autorité compétente, danger grave et immédiat).

Le Client reçoit une facture de clôture dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la cessation du Contrat. Cette facture peut être basée sur un index réel ou estimé selon le calendrier de relève. Le Client ayant un compteur intérieur peut transmettre son auto-relevé en cas d'index estimé. Un remboursement de trop perçu éventuel est effectué dans un délai maximum de deux semaines après l'émission de la facture de clôture.

Tous les frais liés à la cessation du Contrat sont à la charge de la Partie défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par la Partie non défaillante. Le Client est tenu de payer intégralement les sommes dues jusqu'au jour de la cessation. Si le Client continue de consommer d'électricité et/ou du gaz naturel à compter de la date effective de la fin du présent Contrat, alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat d'électricité et/ou de gaz naturel avec GEG ou GEG Source d'Energies ou tout autre Fournisseur, il en supporte l'ensemble des conséquences, notamment financières, et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel interrompue par le GRD. Dans l'hypothèse où l'activation du contrat d'électricité et/ou de gaz naturel avec GEG ou GEG Source d'Energies ou tout autre Fournisseur ne serait pas effective à compter de la date de résiliation effective du Contrat, le Client restera redevable, jusqu'à la Date d'activation d'un nouveau contrat avec GEG ou GEG Source d'Energies ou tout autre Fournisseur, des surconsommations d'électricités et/ou de gaz naturel au tarif majoré suivant :

- Prix SPOT correspondant à la moyenne du prix du SPOT entre la date de résiliation souhaitée par le Client et la date de résiliation effective du Contrat correspondant à la date de réalisation par le GRD de la prestation de résiliation ou de changement de fournisseur, majoré de 30% pour la période correspondant aux trente (30) premiers jours de dépassement ;
- Prix SPOT correspondant à la moyenne du prix du SPOT dans la période précisée au précédent alinéa, majoré de 50% au-delà de la période de trente (30) jours.

6.3 Pénalités pour résiliation anticipée dans le cadre d'un contrat à durée déterminée

Le Client ayant souscrit un Contrat à durée déterminée pourra le résilier par lettre recommandée avec accusé de réception au cours de la période contractuelle. Celle-ci sera considérée comme une résiliation anticipée. Pour compenser partiellement les frais et charges du fait de cette résiliation anticipée, le Fournisseur se réserve le droit de facturer au Client une pénalité d'un montant forfaitaire calculé selon la formule

suivante :

Consommation Annuelle de Référence ((CAR)/12) X Nombre de mois restant à courir jusqu'au terme du Contrat X Prix de fourniture contractuel.

7 CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Fournisseur regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données. La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du PDL, le tarif choisi, ainsi que la raison sociale et le numéro SIRET (pour les Clients Professionnels). D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique... Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...). En cas de modification de ces données notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou coordonnées téléphoniques, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer le Fournisseur en s'adressant au Service Client. Les données nécessaires au GRD et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie, aux structures de médiation sociale, ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par le Fournisseur.

Le Fournisseur conserve les données collectées pendant la durée du Contrat et pendant un délai de cinq (5) ans à compter de sa résiliation sauf autres délais prescrits par la loi. Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par le Fournisseur. La prospection par voie électronique par le Fournisseur est possible si le Client y a préalablement consenti de manière expresse.

Le Client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement ;
- d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées ;
- ainsi que d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par le Fournisseur de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le Client exerce son droit d'opposition, le Fournisseur prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

Nous vous informons toutefois de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle vous pouvez vous inscrire (<https://conso.bloctel.fr/>).

Le Client peut exercer les droits susvisés auprès du service client du groupe GEG qui gère son Contrat et dont les coordonnées figurent sur sa facture. En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par téléphone, par courrier électronique à l'adresse dpo@geg.fr ou par le lien de désabonnement figurant sur tout courrier électronique adressé par le Fournisseur.

Les conversations téléphoniques entre le Client et le Fournisseur

pourront être enregistrées pour preuve de l'engagement contractuel du Client.

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

8 FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILES

La responsabilité de chaque Partie ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de leurs obligations découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement qui échappe au contrôle des Parties, qui ne pouvait être prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, au sens de l'article 1218 du Code civil.

En cas de survenance d'un événement constitutif de force majeure et tant que les effets perdurent, les obligations contractuelles respectives des Parties, sont suspendues à l'exception de :

- l'obligation de confidentialité,
- l'obligation de payer les sommes dues au titre du présent Contrat avant la survenance dudit cas de force majeure.

Aucune des Parties ne peut par conséquent, dans ces limites, être tenue responsable de l'inexécution d'une de ses obligations. La Partie souhaitant invoquer un cas de force majeure devra le notifier à l'autre Partie dans un délai de dix (10) jours à compter de la survenance de l'événement. Si la suspension du Contrat résultant de l'événement se prolonge pendant plus de trente (30) jours à compter de sa survenance, chacune des Parties à la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie.

Durant cette période de prolongation, le Client conserve son droit de résiliation au sens de l'article L121-89 du Code de la consommation.

9 MODIFICATION DU CONTRAT

Le Fournisseur informe le Client de toute modification des conditions contractuelles (toutes les modifications ayant un impact sur l'exécution du contrat, telles que la durée, la composition du prix, la qualité de l'énergie, et les modalités de paiement et de facturation, ou de toute autre clause stipulée dans les présentes CGV impactant les droits et obligations du Client) à son initiative soit par l'intermédiaire d'une information jointe à la facture, soit par courrier simple, soit par courrier. Le Client peut refuser l'application de ces modifications en avisant le Fournisseur par courrier de sa volonté de résilier le présent Contrat, selon les modalités indiquées en article 6 des présentes Conditions Générales de Vente et sans pénalité. A défaut de réception par le Fournisseur du courrier dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de notification au Client de la modification contractuelle, le Client est réputé l'avoir acceptée sans restriction, ni réserve. Ces modifications se substitueront aux présentes Conditions Générales de Vente.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires. Toute modification législative et réglementaire s'applique de plein droit au présent Contrat.

Suppression d'un tarif :

Le Fournisseur informera le Client en cas de suppression d'un tarif, sauf si le nouveau tarif est strictement identique en termes de tarification que l'ancien tarif. Le Fournisseur applique d'office la nouvelle tarification la mieux adaptée. Le Client a la possibilité de résilier son Contrat sous trois (3) mois si le nouveau tarif ne le satisfait pas.

10 RESPONSABILITE

Chacune des Parties est responsable de l'exécution de ses obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat.

La responsabilité du Fournisseur à l'égard du Client Professionnel est limitée dans les conditions définies ci-après.

A l'exclusion de tout autre préjudice, perte ou charge, seuls les dommages directs subis par le Client Professionnel du fait de l'inexécution par le Fournisseur de ses engagements contractuels pourront être indemnisés, et dans tous les cas dans la limite maximale de cinquante mille euros (50000€).

Le Fournisseur ne pourra pas être tenu responsable en cas de dommages subis par le Client du fait d'une utilisation non conforme des Appareils de mesure et de son installation privative intérieure. Le Client déclare prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives à son installation intérieure et aux appareils qui sont raccordés à celle-ci. Le Fournisseur n'est pas responsable de l'acheminement du gaz naturel. Le Client dispose d'un droit direct à rechercher la responsabilité contractuelle du GRD résultant des dommages directs et certains consécutifs à tout manquement aux engagements du GRD.

En cas de constat par le Client Non-professionnel du non-respect par Fournisseur de ses obligations contractuelles ne pouvant être directement imputées au GRD, le Fournisseur sera redevable, à compter de la réception de la demande du Client Particulier ou Non Professionnel, d'une pénalité dont le montant ne peut être inférieur à dix (10) € TTC.

Le Client est directement responsable vis à vis du GRD en cas de non-respect des obligations mises à sa charge au terme des dispositions générales d'accès et d'utilisation du Réseau de distribution.

11 CESSION DU CONTRAT, CESSION D'UN SITE

Le Fournisseur a la faculté de céder le Contrat à un tiers, après information préalable du Client par lettre simple. Le Client a alors la faculté de résilier son contrat dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception de l'information. Le Client ne peut pas céder à un tiers partiellement ou totalement ses droits et obligations découlant du présent Contrat sans l'accord préalable et écrit du Fournisseur.

12 DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français.

Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable. Dans le cas où le Client n'obtiendrait pas satisfaction, il peut saisir le Médiateur de l'Energie selon la procédure mise en place par décret :

- Le Client envoie une réclamation écrite au Fournisseur par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée à l'article 16 des présentes Conditions Générales de Vente. Le Fournisseur dispose de deux (2) mois pour proposer au Client une solution.
- Si deux (2) mois après la réception par le Fournisseur de la réclamation, le Client n'a pas de réponse ou n'est pas satisfait de la réponse, il peut dans un délai de douze (12) mois maximum saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie sur le site www.energiemediateur.fr ou par courrier à :
Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252 75443 Paris Cedex 09
- Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs.

Les Parties conviennent qu'à défaut de résolution du litige à l'amiable

ou par le médiateur de l'énergie, elles soumettront leur litige aux tribunaux du ressort de la Cour d'appel Grenoble compétents, même en cas de pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

13 INTEGRALITE

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties. Il annule toutes les lettres, propositions, offres et accords antérieurs à sa signature en relation avec la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel pour le ou les Sites concerné(s).

14 COMMUNICATION

Chaque Partie s'engage à transmettre à tout moment à l'autre Partie toute information susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution du présent Contrat (coordonnées Client, ...).

15 TOLERANCE

Les Parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une des Parties, de tolérer un manquement quelconque de l'autre Partie dans l'exécution de ses obligations contractuelles, ne doit pas être interprété comme une renonciation tacite au bénéfice de ses obligations.

16 SERVICE CLIENT

Tout document ou courrier relatif à l'exécution du Contrat devra être adressé exclusivement à :

Groupe GEG – Accueil Clientèle Yéli Professionnels 8, Place Robert Schuman - CS 20183
38042 GRENOBLE CEDEX 09
www.yeli.fr/pro

Accueil téléphonique Clients Professionnels : 04 76 84 38 00
Courriel : contact@yeli.fr

ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE RETRACTION

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

« A l'attention du Groupe GEG – Accueil Clientèle Yéli Professionnels 8, Place Robert Schuman - CS 20183

38042 GRENOBLE CEDEX 09

www.yeli.fr/pro

Accueil téléphonique Clients Professionnels : 04 76 84 38 00

Courriel : contact@yeli.fr

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la fourniture d'électricité
signé le :

Nom du (des) Client (s) :

Adresse du (des) Client (s) :

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

Date :

(*) Rayez la mention inutile. »

ANNEXE 2 : Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution

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

Préambule

Dans le présent document le terme "GRD" désigne le Gestionnaire du Réseau public de distribution d'Electricité.

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

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

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible depuis le Site internet de votre GRD (accessible à partir du lien mentionné à l'article 9 ci-dessous).

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

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD est accessible depuis le Site internet de votre GRD (accessible à partir du lien mentionné à l'article 9 ci-dessous).
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site internet du GRD (accessible à partir du lien mentionné à l'article 9 ci-dessous). Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

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

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 le GRD. Il comprend la présente annexe 2bis du Contrat GRD-F.

Disjoncteur de branchement (ou disjoncteur général) : appareil général de commande et de protection de l'installation électrique intérieure du Client. Il coupe le courant en cas d'incident (surcharge, court-circuit ou autre incident précisé dans la Synthèse des dispositions de votre GRD dont le lien d'accès est mentionné à l'article 9 ci-dessous). Une fois le problème résolu, le courant peut être rétabli en réarmant le disjoncteur.

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

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

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

Réseau Public de Distribution (RPD)

Réseau Public de Distribution d'électricité géré par le GRD. Celui-ci est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application, selon votre GRD, des articles L. 2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et à l'article L111-52 du code de l'énergie, ou conformément aux articles R321-2

et R321-4 du code de l'énergie définissant la consistance du réseau public de transport d'électricité et fixant les modalités de classement des ouvrages dans les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

Référentiels (du GRD)

Il s'agit du Référentiel Clientèle et de la Documentation Technique de Référence disponibles depuis le site internet de votre GRD à partir des adresses internet indiquées à l'article 9 pour :

- Le Référentiel Clientèle ;
- La Documentation Technique de Référence ;
- L'état de publication des règles du Référentiel.

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

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

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site internet de votre GRD (accessible à partir du lien mentionné à l'article 9 ci-dessous).

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

- 17.1 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 ;
- 17.2 fourniture, pose, modification, contrôle, entretien et renouvellement, et relevé des dispositifs de comptage ;
- 17.3 accès au dispositif de comptage ;
- 17.4 dépannage de ces dispositifs de comptage ;
- 17.5 réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ;
- 17.6 contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ;
- 17.7 enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

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

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

- Les obligations du GRD à l'égard du Client

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

- **garantir un accès non discriminatoire au RPD**
- **assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage**

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

- **garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation**, conformément aux modalités définies par votre GRD sur son site internet (accessible à partir du lien mentionné à l'article 9 ci-dessous).
- **offrir la possibilité au Client qui dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA de communiquer ses index, lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Communicant : c'est l'auto-relevé.**

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

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

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

- Les obligations du GRD à l'égard du Client comme du Fournisseur

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

- **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).

13 Engagements du GRD en matière de continuité :

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Le GRD informe le Client, sur son Site internet (accessible à partir du lien mentionné à l'article 9 ci-dessous), sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

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

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

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

: entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

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

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

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

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

Par ailleurs, selon les conditions mentionnées dans la Synthèse des dispositions de votre GRD (accessible à partir du lien mentionné à l'article 9), le GRD applique un facteur de réduction de 90% aux montants des pénalités normalement applicables en cas d'événement exceptionnel.

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

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

vous est manqué du fait du GRD, le GRD verse automatiquement au bénéfice du Client concerné, via le Fournisseur, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

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

Si le Client démontre qu'il n'a pas été en mesure d'honorer, d'annuler ou de reporter ce rendez-vous en raison d'un cas de force majeure, le GRD procède alors au remboursement du frais appliqué.

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

- **assurer les missions de comptage** dont il est légalement investi.

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

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

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

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

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par le GRD, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais sont à

la charge du GRD si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

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

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

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

- lorsque le GRD a signifié au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle,
 - ou en cas de fraude.
- **assurer la sécurité des tiers relativement au RPD**
 - **entretenir le RPD, le développer ou le renforcer** selon la répartition de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le RPD entre le GRD et l'autorité concédante, définie dans chaque cahier des charges de concession.
 - **informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité**

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

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

- **informer le Client lors des coupures suite à incident affectant le RPD**

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

- **assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel**

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

14 Protection des informations commercialement sensibles :

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

15 Protection des données à caractère personnel :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cette autorisation peut être adressée soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client et à en apporter la preuve sur

simple demande du GRD. En cas de non réponse de justification du recueil du consentement dans un délai défini par la procédure de contrôle concertée par le Fournisseur, à la première demande, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

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

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

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

Dans le cas où le Fournisseur prend également en charge la demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées pour les données collectées et utilisées par le GRD, le Fournisseur devra adresser sa demande au GRD.

Le Client peut exercer ce droit directement à l'adresse électronique ou à l'adresse postale de votre GRD (précisé à l'article 9 ci-dessous).

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

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

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

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

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

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

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

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

- Les obligations du GRD à l'égard du Fournisseur

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

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

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

Le Client s'engage à :

- 1) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables** et satisfaire à une obligation de prudence, notamment pour éviter que ses installations perturbent le réseau et pour qu'elles supportent les perturbations liées à l'exploitation du RPD.

Le GRD met à disposition du Client, sur son site internet (accessible à partir du lien mentionné à l'article 9), 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, le GRD n'encourt de responsabilité en raison de la défektivité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 20.1 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 ;
- 20.2 souscrire pour lui auprès du GRD un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- 20.3 assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- 20.4 l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou à un tiers ;
- 20.5 l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4 ;
- 20.6 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 ;
- 20.7 payer au GRD dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

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

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

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

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

5.1. Mise en service

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

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

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

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas d'un site avec puissance de raccordement inférieure ou égale à 36 kVA pour lequel l'alimentation a été

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

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

- 21.4 injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- 21.5 non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- 21.6 danger grave et immédiat porté à la connaissance du GRD ;
- 21.7 modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, quelle qu'en soit la cause ;
- 21.8 trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- 21.9 usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le GRD ;
- 21.10 refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- 21.11 refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- 21.12 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 ;

- 21.13 absence de Contrat Unique ;
- 21.14 résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- 21.15 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 :

- 21.16 de demander au GRD de procéder à la suspension de l'alimentation en électricité du Client ;
- 21.17 ou de demander au GRD de limiter la puissance souscrite du Client lorsqu'elle est inférieure ou égale à 36 kVA. Cette prestation est possible :

- pour les Clients résidentiels ;
- pour les Clients professionnels, lorsque le Client dispose d'un Compteur Communicant.

22 Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont

les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées empêchant l'exécution de son obligation, mentionnée dans le présent contrat, par le débiteur.

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

- 22.1 les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictueuses ;
- 22.2 les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- 22.3 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 ;
- 22.4 les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les signes généraux de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- 22.5 les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- 22.6 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.

23 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 :

- 23.1 soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- 23.2 soit directement auprès du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le Site Internet du GRD (accessible à partir du lien mentionné à l'article 9 ci-dessous) ou bien en adressant un

courrier au GRD.

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

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

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

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

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

En cas d'accord sur le montant de l'indemnisation, le GRD ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue. En cas de refus d'indemnisation ou de désaccord sur le montant de l'indemnisation, le Client peut, selon les conditions mentionnées dans la Synthèse des dispositions de votre GRD (accessible à partir du lien mentionné à l'article 9 ci-dessous), demander au GRD, via son Fournisseur, d'organiser, ou organiser lui-même une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client peut saisir le tribunal compétent.

7.3. Recours

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

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

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

24 Révision du présent document

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

25 Liens vers les sites et documents de chaque GRD

- ENEDIS
 - o Contact : www.enedis.fr/aide-contact/contacter-enedis
 - o Tél : 09 70 83 29 70
 - o Site internet : www.enedis.fr
 - o Catalogue des prestations : www.enedis.fr/recherche/catalogue_des_prestations/types/all/page/1
 - o Réclamations : <http://www.enedis.fr/reclamations>

- GREENALP
 - Contact : www.greenalp.fr/contactez-nous
 - Tél : 04 76 84 37 25
 - o Site internet : www.greenalp.fr
 - o Lien vers la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution HTA : www.greenalp.fr/sites/default/files/2023-05/WEBE130_Annexe%201_Bis_HTA_Synth%C3%A8se_Contrat_Commune_GRD-F_GreenAlp_2023.pdf
 - o Catalogue des prestations : https://greenalp.fr/sites/default/files/2024-08/WEBE021_Catalogue%20des%20prestations%20Elec.pdf
 - o Réclamations : https://greenalp.fr/sites/default/files/2021-09/WEBZ020_Formulaire_de_reclamation.pdf