



CONDITIONS GENERALES DE VENTE APPLICABLES AUX PROFESSIONNELS POUR LA FOURNITURE D'ELECTRICITE DANS LE CADRE D'UN CONTRAT UNIQUE

Version en vigueur pour les contrats conclus à partir du 22 juin 2022

Les présentes conditions générales (ci-après « CGV ») sont applicables à toute personne physique ou morale (ci-après le « Client »), et le cas échéant les Filiales et/ou Entités Bénéficiaires, souscrivant à une offre TotalEnergies Electricité et Gaz France (ci-après le « Fournisseur » ou « TOTAENERGIES ») pour les besoins de son activité professionnelle pour le Client professionnel (ou non professionnelle au sens de l'article liminaire du Code de la consommation), sur le territoire desservi par ENEDIS, à l'exclusion de la Corse et alimenté par un branchement effectif, définitif, pour une Puissance souscrite comprise entre 3 et 249kVA le réseau de Basse Tension (BT) et de 1 à 1000kW sur le réseau Haute Tension (HTA5).

Le Contrat annule et remplace tout accord écrit ou verbal antérieur à sa signature, relatif à l'objet du Contrat.

En signant le Contrat, le Client reconnaît exercer le droit qui lui est conféré par les articles L.331-1 et suivants du Code de l'énergie de choisir son fournisseur d'électricité pour le(s) PDL objet(s) du Contrat.

Dans un souci de simplification et en application de l'article 52 de la loi du 3 janvier 2003 et de l'article 42 de la loi du 7 décembre 2006, le Client a choisi de souscrire un contrat dit unique (ci-après « le Contrat Unique ») avec TOTAENERGIES portant à la fois (i) sur la fourniture d'électricité et (ii) sur la prestation d'acheminement. Le Client reconnaît que le fournisseur n'est qu'un simple intermédiaire entre le client final et le GRD au titre de la prestation d'acheminement, et que le Contrat Unique ne fait donc pas disparaître les relations contractuelles directes entre le client final et le GRD à ce titre.

Le Client a exprimé son souhait de bénéficier de l'offre de fourniture de TOTAENERGIES et accepte que l'exécution s'inscrive dans le cadre légal et réglementaire applicable.

Le présent Contrat est composé des présentes Conditions Générales, de ses annexes et du Bulletin de souscription.

1. DEFINITIONS

« **Abonnement** » : Montant dû par le Client à TOTAENERGIES chaque mois.

« **Bulletin de souscription** » ou « **BS** » : désigne les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment ses modalités tarifaires et de facturation, ses options éventuellement souscrites.

« **Catalogue des Prestations** » : désigne le document accessible sur www.enedis.fr et désignant l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client.

« **Changement de fournisseur** » : désigne la procédure par laquelle le PDL d'un Client entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur suite à la souscription d'un contrat avec celui-ci par le Client, entraînant la résiliation du contrat souscrit antérieurement par le Client auprès d'un autre fournisseur. Un tel Changement de fournisseur, s'opère entre deux contrats actifs de fourniture d'électricité, le nouveau contrat étant souscrit aux mêmes caractéristiques techniques que le contrat précédent (PDL identique, options tarifaires (base ; HP / HC...) identiques, puissance souscrite identique...). Il ne donne pas lieu à une interruption de l'accès au RPD. Le Changement de fournisseur est effectif à compter de la Date d'activation.

« **Client** » : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit à une offre TOTAENERGIES, via le présent Contrat, pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle (ou non-professionnelle pour les personnes morales ayant la qualité de non- professionnel au sens liminaire du Code de la consommation).

« **Commission de Régulation de l'Energie** » (CRE) : désigne l'autorité administrative indépendante créée par l'article 28 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000, en charge de la régulation du secteur de l'électricité et compétente pour tout litige relatif à l'accès au RPD.

« **Contrat** » ou « **Contrat Unique** » : désigne l'ensemble du dispositif contractuel décrit à l'article 17.1 des présentes ainsi que les éventuels avenants.

« **Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution** » ou « **DGARD** » : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD défini ci-après). Il décrit les droits et obligations respectifs du Client, d'ENEDIS et du Fournisseur et est disponible sur simple demande auprès de TOTAENERGIES ou sur le site d'ENEDIS <https://www.enedis.fr/>

Le Contrat des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution fait partie intégrante du Contrat et figure en Annexe 1 aux présentes Conditions Générales de Vente sous forme de synthèse.

« **Contrat GRD – F** » : désigne le contrat conclu entre le GRD et TOTAENERGIES relatif à l'accès au réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Client raccordé au RPD géré par le GRD.

« **Date d'activation** » : désigne, pour le ou les PDL défini(s) au Contrat, la date à partir de laquelle le(s) PDL du Contrat est/sont identifié(s), par le GRD, comme actif(s) dans le périmètre de facturation du nouveau Fournisseur. Cette date est rappelée sur la première facture adressée au Client.

« **Energie** » : désigne l'énergie électrique active correspondant à l'énergie transformée au sein de l'outil de production en énergie mécanique, thermique, lumineuse, etc. Seule la fourniture

d'énergie électrique active est assurée par le Fournisseur.

« **Entité Bénéficiaire** » : désigne toute société appartenant au groupe ou au réseau de distribution du Client et acceptée par TDE comme bénéficiaire (ex : Filiale, franchisé, concessionnaire).

« **Fournisseur** » : désigne TOTAENERGIES, fournisseur qui détient les autorisations de fourniture d'électricité et de gaz naturel au titre de l'arrêté du 22 février 2012 autorisant l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients finals et aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes et au titre de l'arrêté du 31 octobre 2008 autorisant la société à exercer l'activité de fourniture de gaz naturel.

« **Filiale** » : désigne toute société contrôlée par le Client au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de Commerce.

« **Formule tarifaire d'acheminement** » : désigne l'option tarifaire du Tarif d'Utilisation du Réseau Public de Distribution applicable au Point de Livraison que le Fournisseur a souscrit pour le compte du Client en fonction de sa tension d'alimentation et de la répartition horo-saisonnière de ses consommations. Pour chaque PDL, la formule est choisie par le Fournisseur en fonction des usages et de la consommation du Client ou le cas échéant de la Filiale ou Entité Bénéficiaire.

« **Garantie** » : désigne la garantie financière qui pourra, le cas échéant, être mise en œuvre par TOTAENERGIES dans les conditions définies à l'article 10 du Contrat.

« **Gestionnaire de Réseau** », « **GRD** » ou « **Enedis** » : désigne le Gestionnaire du Réseau public de Distribution en situation de monopole local et auquel le Client est raccordé. Le GRD est la personne responsable de l'exploitation et de l'entretien du RPD dans sa zone de desserte. Le GRD est également le gestionnaire de l'installation de comptage servant à mesurer la consommation du Client. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures de manière à permettre une relation directe entre le Client et le GRD pour toutes les questions relatives, notamment, à la qualité et la continuité de l'onde électrique et au dépannage.

« **Horo-saisonnalité** » : désigne la variation du prix de la consommation selon les saisons, les jours de la semaine et/ou les heures de la journée. L'Horo- saisonnalité est définie dans le TURPE et figure sur le site internet d'ENEDIS.

« **Heures Creuses** » ou « **HC** » : correspond à huit heures par jour. Les horaires sont déterminés localement par le Gestionnaire de Réseau auquel le Site est raccordé. Les huit heures d'HC sont éventuellement non contiguës et sont fixées dans les plages de 12 heures à 17 heures et de 20 heures à 8 heures.

Il est entendu qu'en France métropolitaine continentale, la saison tarifaire « Hiver » est du 1er novembre au 31 mars inclus, la saison tarifaire « Été » est du 1er avril inclus au 31 octobre inclus.

Les horaires sont déterminés localement par le Gestionnaire du Réseau auquel le site est raccordé. Tous les jours comprennent huit HC consécutives ou fractionnées en deux périodes comprises dans les plages de 12 heures à 17 heures et de 20 heures à 8 heures. Pointe P : l'Heures de Pointe (P) s'active du 1er décembre au 28 (29) février en deux fois 2 heures dans les plages 8h- 12h & 17h-21h. HPH : Heures Pleines Hiver, HCH : Heures Creuses Hiver, HPE : Heures Pleines Eté, HCE : Heures Creuses Eté.

« **Heures Pleines** » ou « **HP** » : correspond à seize heures par jour.

« **Mise en Service** » : désigne la procédure appliquée (i) au cas d'un PDL sur lequel le Client emménage et demande à cette occasion son ajout au Périmètre du Contrat et (ii) au cas d'un PDL pour lequel le Client opère un changement de fournisseur par la demande d'ajout de ce PDL au Périmètre du Contrat, dès lors que ce changement entraîne une modification des caractéristiques techniques ou contractuelles souscrites auprès du Fournisseur précédent, ne pouvant être effectuée par une procédure de Changement de fournisseur. La Mise en Service est effective à la Date d'activation. Le PDL concerné est alors dans le périmètre de facturation du Fournisseur.

« **Partie(s)** » : désigne indifféremment TOTAENERGIES et/ou le Client.

« **Périmètre** » : désigne le ou les PDL du Client définis sur le Bulletin de souscription.

« **Point de Livraison** » ou « **PDL** » : désigne la partie terminale du RPD permettant d'acheminer l'électricité jusqu'aux installations intérieures du Site de consommation du Client situé en France métropolitaine, hors Corse. L'installation doit être alimentée par Enedis sur un branchement définitif.

« **Puissance souscrite** » : désigne la limite supérieure de puissance appellable par le Site du Client, à laquelle il souscrit (exprimée usuellement en kVA ou en kW).

« **Prix** » : désigne le prix payé par le Client à TOTAENERGIES en application du Contrat et défini sur le Bulletin de souscription. Le Prix inclut notamment la rémunération de TOTAENERGIES pour la fourniture d'électricité, les éventuelles options souscrites par le Client et la rémunération du GRD pour l'accès du Client au RPD ainsi que toutes les taxes et contributions applicables au Client.

« **Référentiel Clientèle** » : désigne l'ensemble des procédures applicables par le GRD au Fournisseur et au Client dans les diverses situations d'exécution du présent Contrat (Mise en Service, Changement de fournisseur, résiliation, comptage...). Ce Référentiel est rédigé par le GRD et mis à la disposition des Clients et Fournisseurs sur son site internet www.enedis.fr.

« **RPD** » : désigne le Réseau Public de Distribution d'électricité.

« **Site(s)** » ou « **Site(s) de consommation** » : désigne(nt) le(s) site(s) fourni(s) en électricité par TOTAENERGIES précisé sur le Bulletin de Souscription.

Les Sites sont segmentés selon la répartition suivante d'Enedis à la date de signature du Contrat :

C2 : point de livraison raccordé en HTA (Haute Tension A), auquel est associé le Contrat Unique et pour lequel la reconstitution des flux est assurée via la courbe de charge mesurée.

C3 : point de livraison raccordé en Haute Tension HTA5, pour lequel la reconstitution des flux est

assurée via la courbe de charge profilée.

C4 : point de livraison raccordé en BT (Basse Tension) > 36 kVA

C5 : point de connexion raccordé en BT (Basse Tension) ≤ 36 kVA

« **Synthèse DGARD** » : désigne la synthèse des DGARD établie par le GRD figurant à l'Annexe 1. Ce document fait partie intégrante du Contrat Unique et résume les droits et obligations mutuels du Client et du GRD l'un envers l'autre pour toutes les questions relatives à l'accès au réseau public de distribution.

« **Tarif d'Utilisation des réseaux publics** » ou « **TURPE** » : désigne la rémunération du GRD par le Client en contrepartie notamment de l'utilisation des réseaux, de la prestation relative à l'acheminement de l'électricité jusqu'au PDL du Client et des engagements pris par le GRD au profit du Client. L'utilisation des RPD est facturée par le GRD à TOTAENERGIES, puis refacturée au Client selon les modalités définies sur le Bulletin de souscription. Elle est calculée selon la formule tarifaire d'acheminement choisie par TOTAENERGIES et définie dans la décision tarifaire approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité en vigueur et prévue selon le décret n°2001-365 du 26 avril 2001. Le tableau du barème du TURPE 5 bis en vigueur au 1er août 2020 figure ici : https://www.enedis.fr/sites/default/files/TURPE_5_bis_plaquette_tarifaire_aout_2020.pdf

2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture de l'électricité jusqu'aux PDL du Client ainsi que les modalités de gestion de l'accès au réseau d'électricité par TOTAENERGIES au nom et pour le compte du Client.

Sauf dérogation expresse, les Entités Bénéficiaires et les Filiales bénéficient des mêmes droits et sont soumises aux mêmes obligations que le Client au titre du Contrat.

3. CONDITIONS D'ACCES A L'OFFRE

3.1. Conclusion du Contrat

Le Contrat est conclu en fonction de la personne du Client.

Le Client est autorisé à souscrire l'offre pour ses besoins propres et/ou pour le compte de ses Filiales et/ou Entités Bénéficiaires (ex : syndicat de copropriétaires). Dans cette dernière hypothèse, le Client déclare agir au nom et pour le compte de chacune de ses Filiales et/ou Entités Bénéficiaires en qualité de mandataire pour la conclusion du Contrat et garantit TOTAENERGIES qu'il dispose des pouvoirs nécessaires à cet effet.

A la demande de TOTAENERGIES, le Client devra prendre toutes les mesures utiles envers les Filiales ou Entités Bénéficiaire pour s'assurer du respect des obligations souscrites par ces derniers. A ce titre, le Client est responsable du paiement des factures.

3.2. Transmission des documents obligatoires

L'accès au service est subordonné :

- à la signature du Contrat par le Client,
- à la transmission par le Client du mandat SEPA daté et signé,
- le cas échéant, à la transmission à TOTAENERGIES d'une ou plusieurs garanties financières telles que visées à l'article 10 si la ou les Garantie(s) sont

demandées par TOTAENERGIES à la souscription du Contrat.

Le Client s'engage à fournir ces éléments au plus tard à la date de souscription du Contrat.

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTAENERGIES

4.1. Fourniture d'électricité

TOTAENERGIES s'engage à assurer, selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture d'électricité nécessaire à l'alimentation du Périmètre défini sur le Bulletin de souscription. Ce service consiste dans la vente de l'électricité et la facturation correspondante.

L'inscription d'un PDL dans le périmètre de facturation de TOTAENERGIES doit être acceptée par le GRD.

4.2. Gestion de l'accès au réseau

4.2.1. Principes de gestion de l'accès au réseau

TOTAENERGIES assure pour le compte du Client la gestion de l'accès au réseau, permettant l'acheminement de l'énergie jusqu'aux PDL de ce dernier.

Cette gestion comprend notamment, au titre des Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution, pour le compte du Client les éléments suivants :

- la facturation au Client du TURPE qui comprend l'ensemble des coûts d'acheminement, les pénalités de dépassement de Puissance souscrite, l'énergie réactive et les prestations du Gestionnaire de Réseau à l'euro, selon les tarifs du TURPE en vigueur, ainsi que le paiement du TURPE au GRD ; étant précisé que les évolutions du TURPE s'appliquent de plein droit au présent Contrat à leur date d'entrée en vigueur ;
- et, plus généralement, la gestion de toute demande d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à l'exception des demandes qui relèvent des relations directes entre le Client et le GRD. TOTAENERGIES rendra compte au Client des différentes opérations qu'il réalisera pour son compte, et s'engage à répondre à toutes les demandes d'information du Client relatives aux éléments contractuels de son accès au réseau.

Le Client est informé que la Mise en Service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès à l'énergie qui seront facturés par le GRD à TOTAENERGIES, qui les refacturera au Client. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de la Mise en Service. Le Client est informé que les délais de Mise en Service relayés par TOTAENERGIES sont ceux annoncés par le GRD et reconnaît ainsi que TOTAENERGIES ne pourra être tenue responsable d'éventuels retards.

Le Client et le GRD ont une relation contractuelle directe. Dans ce cadre, les relations directes entre le Client et le GRD peuvent notamment concerner l'établissement et la modification du raccordement, l'accès au comptage, le dépannage, ainsi que la qualité et la continuité de l'alimentation électrique.

TOTAENERGIES, s'engage à produire ses meilleurs efforts pour agir auprès du GRD et faire en sorte que ce dernier fournisse au Client la meilleure qualité de service possible au titre des obligations que le GRD a souscrites à l'égard du Client dans le cadre du Contrat Unique. Ces

obligations figurent dans la Synthèse DGARD au réseau établie par le GRD, qui fait partie intégrante du Contrat Unique entre TOTALENERGIES et le Client. Dès lors, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance de la Synthèse DGARD annexée aux présentes qui lui est applicable et accepte ainsi expressément les droits et obligations respectifs qu'elle définit entre lui-même et le GRD.

4.2.2. Continuité et qualité de l'onde électrique/dépannage

Il est expressément entendu entre les Parties que les engagements relatifs à la continuité et à la qualité de l'onde électrique relèvent de la responsabilité exclusive du GRD et sont décrits dans le Contrat d'Accès au Réseau, disponibles sur simple demande auprès de TOTALENERGIES ou sur le site internet du GRD. Le GRD s'engage vis à vis du Client à garantir notamment certains standards de qualité et de continuité, et à indemniser le Client en cas de non-respect de ses engagements.

Le Client dispose d'un droit contractuel direct à rechercher la responsabilité du GRD résultant des dommages causés par tout manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client. L'adresse du GRD auquel est raccordé le Client sera indiquée sur sa facture. En cas d'incident réseau, le Client contactera le service dépannage du GRD dont le numéro de téléphone figure sur les factures qui lui sont adressées par TOTALENERGIES. 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 au Contrat d'Accès au Réseau.

4.2.3. Modification de la Puissance souscrite et de la Formule tarifaire d'acheminement

TOTALENERGIES souscrit pour chaque PDL la Puissance souscrite que le Client prévoit d'appeler pendant les douze (12) mois qui suivent sa souscription, laquelle figure sur le Bulletin de souscription.

Le Client peut demander par écrit à TOTALENERGIES dans les conditions prévues sur le Bulletin de souscription de modifier sa Puissance souscrite et/ou sa Formule tarifaire d'acheminement pour l'un ou plusieurs de ses PDL, dans la limite des dispositions du Contrat d'Accès au Réseau en lui communiquant les éléments exacts et complets demandés par le Fournisseur lors de la demande de modification du Client. TOTALENERGIES conseillera le Client dans le cadre de sa demande de modification. Toutefois, il appartient au Client de vérifier l'adéquation de cette modification à ses besoins réels.

TOTALENERGIES transmettra la demande de modification au GRD et en suivra la réalisation. Cette modification prendra effet, dans les conditions prévues dans les Dispositions générales relatives à l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution, à partir de la date d'intervention du GRD permettant sa mise en œuvre. Les frais facturés par le GRD pour cette opération seront facturés au Client par TOTALENERGIES. Ces frais sont définis dans le Catalogue des Prestations.

Le Client se verra appliquer les nouvelles conditions et notamment nouveaux prix correspondant aux nouvelles caractéristiques de son Contrat.

5. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client :

- Atteste choisir TOTALENERGIES comme fournisseur unique d'électricité sur le

Périmètre,

- Confie à TOTALENERGIES le soin de gérer, en son nom et pour son compte, l'accès au RPD des PDL indiqués sur le Bulletin de souscription,
- Atteste, dans le cas d'un Changement de fournisseur, qu'il est libre de ses engagements vis à vis de son ancien fournisseur à compter de l'entrée en vigueur du Contrat,
- Atteste que l'usage qu'il fait de l'électricité sur les PDL est professionnel,
- S'engage à informer TOTALENERGIES, avant la date d'effet du Contrat, d'une éventuelle modification de sa Formule tarifaire d'acheminement survenue dans les douze (12) derniers mois,
- Autorise expressément en application de l'article 2 II du décret n° 2001-630 du 16 juillet 2001, le GRD à communiquer à TOTALENERGIES toutes les informations relatives aux PDL du Périmètre, notamment :
 - les données de comptage (incluant la courbe de charge), y compris les données antérieures à la signature des présentes,
 - les Puissances souscrites du Périmètre,
 - les versions tarifaires et la consommation par version tarifaire pour son ou ses PDL.
- Dans le cadre de l'exécution de son Contrat, le Client autorise TOTALENERGIES à recueillir les données techniques et de consommation des PDL auprès du Gestionnaire de Réseau.
- Donne mandat par le présent Contrat, au Fournisseur qui l'accepte, d'assurer la mission de Responsable d'Equilibre, au sens de l'article 15 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 telle que modifiée. Dans ce cadre, TOTALENERGIES assurera la responsabilité, vis-à-vis de RTE, des écarts constatés entre les flux d'injection et les flux de soutirage de son périmètre d'équilibre.
- Atteste disposer d'une installation de consommation raccordée de manière effective, définitive et directe au RPD et conforme à la réglementation et aux normes en vigueur.
- S'engage, en cas de recours à un prestataire de pilotage et d'ajustement de consommation, à en informer TOTALENERGIES préalablement pour lui permettre d'ajuster ses acquisitions en énergie.
- Reconnaît que la souscription à une offre de TOTALENERGIES entraîne la perte automatique et définitive des tarifs spéciaux, notamment « EJP » ou « Tempo ». Dans l'hypothèse où il bénéficiait de tels tarifs, le Client est informé qu'une intervention technique pourra être nécessaire chez le Client. Le prix applicable de cette intervention technique est défini dans le Catalogue de Prestations.

6. PERIMETRE DU CONTRAT ET MODIFICATIONS EVENTUELLES

Le Contrat est conclu pour le Périmètre désigné à l'Annexe 1 du Contrat.

Le Client a la possibilité, au cours de l'exécution du Contrat, de retirer ou d'ajouter des Sites dans la limite d'un nombre de Sites correspondant à 5% (arrondi à l'unité inférieure) des Sites d'un même segment (C5, C4, C3, C2, C1) intégrés dans le

Périmètre à la date de conclusion du Contrat (ci-après le « Seuil »).

Ainsi, à titre d'illustration, si le Périmètre convenu à la date de conclusion du Contrat comprend 50 Sites classés C5 et 30 Sites classés C4 le Client pourra ajouter ou retirer du Périmètre pendant la durée du Contrat :
- 2 Sites classés C5 (soit $0,05 \times 50 = 2,5$ arrondis à l'unité inférieure = 2 Sites C5) ;
- 1 Sites classés C4 (soit $0,05 \times 30 = 1,5$ arrondis à l'unité inférieure = 1 Site C4).

Ce Seuil s'applique sur toute la durée du Contrat. Il n'évolue pas en fonction des évolutions de Périmètre en cours d'exécution du Contrat ou de changements de segmentation des Sites (passage en cours d'exécution du Contrat d'un Site classé C5 à la date de conclusion du Contrat en Site de classe C4).

6.1. Conditions propres au retrait de Sites

Sans préjudice de ce qui précède, pour être autorisés dans la limite du Seuil, les retraits de Sites devront être justifiés par l'un des cas suivants :

- cession du ou des Sites, objets de la demande de retrait du Client (y compris sous forme de fusion, scission ou apport partiel d'actif), ou ;
- cessation temporaire ou définitive d'activité.

Tout retrait de Sites qui ne serait pas justifié par l'un des cas précités pourra donner lieu à l'application de frais de résiliation anticipée dans les conditions de l'article 11.3.1.1 des CGV, même s'il est effectué dans la limite du Seuil, et ce sans préjudice de tout autre droit ou action que la loi ou le Contrat pourrait réserver à TotalEnergies, notamment au titre de l'envoi d'une nouvelle proposition tarifaire au Client pour tenir compte de la diminution du Périmètre.

6.2. Appréciation du respect du seuil

Les ajouts et retraits de Sites se compensent.

Pour les ajouts de Sites, le respect du Seuil s'apprécie par conséquent, au jour de la demande d'ajout du Client, conformément à la formule suivante :

(Nombre de Site(s) que le Client souhaite ajouter + Nombre de Site(s) déjà ajouté(s) depuis la conclusion du contrat) – Nombre de Sites retirés depuis la conclusion du Contrat dans la limite du Seuil et dans le respect des conditions spécifiques aux retraits de Sites \leq Seuil

Pour les retraits de Sites, le respect du Seuil s'apprécie, au jour de la demande de retrait de Sites du Client, conformément à la formule suivante :

(Nombre de Site(s) que le Client souhaite retirer + Nombre de Sites déjà retiré(s) depuis la conclusion du contrat) – Nombre de Site(s) ajoutés depuis la conclusion du Contrat dans la limite du Seuil \leq Seuil

6.3. Demande de retrait ou d'ajout de Sites

En cas de demande d'ajout ou de retrait de Sites, le Client devra adresser sa demande à TotalEnergies via son espace client ou par courrier recommandé avec avis de réception à son interlocuteur TotalEnergies. Cette demande aura valeur d'avenant au Contrat et modifiera automatiquement l'Annexe 1 du Contrat à compter de la date d'activation du ou des PDL concernés, lorsque la modification est demandée dans la limite des Seuils. Le nouveau Périmètre bénéficiera alors des conditions du Contrat,

notamment financières, pour la durée du Contrat restant à courir.

6.4. Non-respect du Seuil

Pour tout retrait ou intégration de Sites au-delà du Seuil, le Client pourra se voir proposer de nouvelles conditions tarifaires pour compenser la baisse ou l'augmentation du Périmètre. En cas d'ajout de Sites, ces nouveaux tarifs seront applicables aux Sites que le Client souhaite ajouter au-delà du Seuil pour la durée du Contrat restant à courir. En cas de retrait de Sites, ces nouveaux tarifs seront applicables aux Sites restant dans le Périmètre du Contrat. A défaut d'accord du Client dans le délai de quinze (15) jours, sur les nouveaux tarifs proposés par TotalEnergies pour compenser la baisse du Périmètre, TotalEnergies pourra, au choix, résilier le Contrat moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois ou facturer au Client des frais de résiliation anticipée conformément à l'article 11.3.1.1. A défaut d'accord du Client dans le délai de quinze (15) jours, sur les nouveaux tarifs proposés par TotalEnergies pour compenser l'augmentation du Périmètre, TotalEnergies pourra refuser d'intégrer les Sites que le Client souhaite ajouter au-delà du Seuil dans le Périmètre.

7. CONDITIONS FINANCIERES

Le terme « mois » est toujours entendu comme un mois calendaire, et le terme « jour » comme un jour ouvré, sauf autrement précisé.

En contrepartie de la fourniture d'électricité, le Client est redevable du Prix tel que défini au Bulletin de souscription.

Les prix sont définis sur le Bulletin de souscription et sont hors taxes. Les cadrans horo-saisonniers respectent l'Horo-saisonnalité du TURPE.

Les prix seront majorés de plein droit du montant des taxes, impôts ou contributions de toutes natures supportés par TOTALENERGIES en sa qualité de fournisseur.

Toute modification de la tarification du Gestionnaire de Réseau impactant le prix dont l'Abonnement sera répercuté au Client. De même, dans le cas de la publication d'une nouvelle version du TURPE pendant la durée du Contrat, TOTALENERGIES répercutera au Client tout montant dû au titre de cette nouvelle version. En tout état de cause, l'Abonnement est dû pour tout mois de livraison d'électricité commencé et jusqu'au terme du dernier mois de livraison.

7.1. Prix de l'Energie et de l'Abonnement

Les Prix sont fixes pendant la durée prévue sur le Bulletin de souscription.

Toute évolution réglementaire conduisant à une modification des prix de fourniture livrée sur Site se traduira par une modification automatique du prix de l'Energie facturée au Client.

Les prix du MWh hors taxe (HT) sont indiqués sur le Bulletin de souscription.

7.2. Prix de l'acheminement

Le Fournisseur facturera au Client l'ensemble des coûts de transport et de distribution, pénalités de dépassement de Puissance souscrite, l'énergie réactive et les prestations du Gestionnaire de Réseau à l'euro conformément au TURPE en vigueur, ainsi que les coûts de soutirage physique.

7.3. Taxes et contributions

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 sont les suivantes :

- la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité (TICFE)
- la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) au taux en vigueur au jour de la facturation,
- la Taxe Communale sur la consommation finale d'électricité (TCCFE) pour les Clients dont la Puissance souscrite est inférieure à < 250kW
- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA).

Toute création, modification ou évolution des taxes, impôts, charges ou contributions sera applicable de plein droit au Client.

7.4. Coûts liés aux obligations législatives ou réglementaires

Les Prix seront modifiés de plein droit en fonction des règles encadrant les obligations légales ou réglementaires liées à la fourniture et/ou l'acheminement de l'électricité et/ou à la consommation du Client.

7.5. Mécanisme de capacité

Le mécanisme de capacité défini par les pouvoirs publics en application des articles L.335-1 à L.335-8 du code de l'énergie, du décret n°2012-1405 du 14 décembre 2012 et de l'arrêté du 29 novembre 2016, a pour but d'assurer la sécurité d'approvisionnement des consommateurs d'électricité en période de pointe. Pour chaque année civile et par poste horo-saisonnier, ce coût sera refacturé de plein droit par TOTALENERGIES au Client en application des règles législatives et réglementaires selon la formule définie ci-après :

$$\text{CoeffCapacité} \times \text{PrixCapacité}$$

CoeffCapacité : désigne le coefficient de capacité exprimé en kW/MWh, déterminé par poste horo-saisonnier.

PrixCapacité : désigne le prix de la capacité (en €/kW) pour l'année concernée défini comme le prix de la dernière enchère organisée sur les plates-formes d'échanges avant le 31 décembre de l'année précédente.

Le coefficient du mécanisme de capacité figure sur le Bulletin de souscription.

Les coefficients de capacité sont susceptibles d'évoluer pour chaque année, après information préalable de TOTALENERGIES au Client. En cas d'évolution législative et/ou réglementaire et/ou de toute règle émanant du régulateur ou d'entités régulées en électricité impactant le marché de capacité, le nouveau prix du mécanisme de capacité sera répercuté de plein droit au Client.

Le tableau des différents coefficients selon les différents postes figure sur Bulletin de souscription.

7.6. CEE et CEE précaires

Aux termes de la réglementation relative aux Certificats d'Economies d'Energie (ci-après « CEE ») introduite par la loi de programme n° 2005-781 du 13 juillet 2005 sur les orientations de la politique énergétique et complétée par la Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte n° 2015-992 du 17 août 2015, les fournisseurs autorisés d'électricité et de gaz naturel en France, ont le statut d'« Obligés » et à ce titre, participent de façon active et incitative à la réalisation d'économies d'énergies.

Le coût des CEE et CEE précaires tel que supporté par TOTALENERGIES au titre du Contrat est refacturé de plein droit au Client selon les règles ci-dessous.

Le coût en €/MWh appliqué aux consommations est égal à :

$$\text{Coûts CEE} = Cc \times Pc + Cc \times Cp \times Pp$$

Où :

- Cc et Cp sont les coefficients en vigueur, respectivement pour l'obligation en CEE classique dont le montant est défini à l'article R. 224-1 du Code de l'énergie et l'obligation en CEE précaires dont le montant est défini à l'article R. 221-4-1 du même code. Toute évolution de ces coefficients sera répercutée automatiquement au Client.
- Pc est le coût unitaire du CEE classique tel que supporté par TOTALENERGIES, disponible sur simple demande auprès de TOTALENERGIES.
- Pp est le coût unitaire du CEE Précaire tel que supporté par TOTALENERGIES disponible sur simple demande auprès de TOTALENERGIES.

Dans le cas de la publication au journal officiel d'un arrêté induisant une évolution des coefficients Cc et Cp, cette évolution sera répercutée automatiquement au Client sur la période d'application concernée selon la formule suivante :

$$\text{Nouveaux Coûts CEE} = \text{Coûts CEE} + (Cc' - Cc) * Pc' + (Cc' - Cc) * Cp' * Pp'$$

Où

- Cc' est le nouveau coefficient publié pour l'obligation classique
- Cp' est le nouveau coefficient publié pour l'obligation précaire
- Pc' est le coût unitaire des CEE classiques qui s'applique pour l'achat ou la revente des CEE classiques en application de la publication du coefficient Cc
- Pp' est le coût unitaire des CEE précaires qui s'applique pour l'achat ou la revente des CEE précaires en application de la publication des coefficients Cc' et Cp'

Pour la valorisation des prix Pc' et Pp' :

- Dans le cas où la publication des coefficients Cc' et Cp' est intervenue à une date antérieure à la date de signature du Contrat : Pc' = Pc et Pp' = Pp
- Dans le cas où la publication des coefficients Cc' et Cp' est intervenue à une date postérieure à la date de signature du Contrat : Pc' et Pp' seront valorisés à partir des indices spot publiés par Emmy pour les CEE classiques et précaires, moyennés sur les trois mois suivants la date publication des nouveaux coefficients Cc' et Cp', le mois de la date de publication n'étant pas pris en compte.

7.7. Garantie d'origine

A la signature du Contrat, le Client peut demander à TOTALENERGIES de bénéficier du dispositif de garantie d'origine lui permettant de justifier qu'une quantité d'énergie renouvelable a été injectée sur le réseau de transport et de distribution pour un volume équivalent à tout ou partie de la consommation du Client. Sur demande du Client, TOTALENERGIES pourra lui adresser un certificat « garantie d'origine » reprenant les données communiquées par le teneur de registre des garanties d'origine European Energy Exchange AG désigné par l'arrêté du 24 août 2018.

Le prix de la garantie d'origine figure sur le Bulletin de souscription et sera facturé dans les conditions

de l'article « Facturation ».

7.8. ARENH

L'ARENH est un dispositif créé par la loi NOME (Nouvelle organisation du marché de l'énergie) du 7 décembre 2010 afin de faire bénéficier tous les fournisseurs de la compétitivité du coût de production de l'électricité produite par le parc nucléaire historique. Le prix de l'ARENH est fixé par les pouvoirs publics.

Les prix mentionnés sur le Bulletin de souscription intègrent les droits ARENH au titre du Contrat, conformément aux articles L 336-1 et suivants, et R 336-1 et suivants du code de l'énergie. Le Client ne pourra prétendre à aucune rétribution de TOTALENERGIES au titre du droit ARENH pendant la durée du Contrat.

Le prix régulé du dispositif ARENH depuis le 1er janvier 2012 à 42€/MWh hors taxes. L'accès à l'ARENH par le Fournisseur est un élément déterminant du prix de l'Energie proposé au Client (prix de la consommation et mécanisme de capacité). Ainsi, toute modification du dispositif ARENH pourra impacter l'équilibre économique du Contrat, ce que le Client reconnaît. Dans l'hypothèse d'une évolution législative, réglementaire ou administrative impactant le dispositif ARENH (droits à l'ARENH, plafond, ...), TOTALENERGIES pourra être amenée à répercuter au Client ces modifications entraînant une modification du prix de l'Energie. Dans l'hypothèse d'une suspension ou d'un arrêt du dispositif ARENH pour quelle que cause que ce soit, le Client reconnaît que TOTALENERGIES pourra lui appliquer un nouveau prix tenant compte des conditions de marché.

Ces modifications du prix entreront en vigueur après information adressée par le Fournisseur au Client.

8. FACTURATION

8.1. Principe général de facturation

La facture correspondant aux prestations réalisées par TOTALENERGIES en application du Contrat est émise selon la périodicité et les modalités de facturation définies sur le Bulletin de souscription.

Dans le cas où TOTALENERGIES fournirait plusieurs Sites au titre du Contrat, les factures seront, selon le choix du Client et selon les modalités définies sur le Bulletin de souscription, adressées de manière centralisée à une seule adresse de facturation sous la forme d'une facture groupée ou de manière unitaire à chacun des PDL ou à un groupe de PDL.

Chaque facture comprend de manière distincte :

- les dates de début et de fin de la période facturée; l'abonnement de la période facturée le cas échéant ;
- la consommation d'énergie sur la période facturée ;
- les prestations et services divers, le cas échéant ; - le TURPE et les impôts, taxes, charges et contributions correspondant à la réglementation en vigueur.

8.2. Spécificités de facturation pour les Sites C5

Sur chaque facture, la consommation d'énergie du Client est estimée par TOTALENERGIES. Cette estimation tient compte des relèves réelles effectuées par le GRD sur le compteur du Client. Sauf contradiction avec ces dernières, TOTALENERGIES prendra en compte les auto-relèves transmises par le Client à TOTALENERGIES par tout moyen (Espace client, courrier ou courriel adressé au Service Client).

8.3. Spécificité de facturation pour les Sites C2 et C4

La consommation d'énergie facturée au Client correspond à sa consommation réelle relevée par le GRD et transmise à TOTALENERGIES. La facture est adressée par TOTALENERGIES au Client mensuellement en fin de période de consommation. TOTALENERGIES ne peut pas être tenue responsable des retards ou erreurs de facturation du fait du GRD.

9. REGLEMENT

9.1. Modalités de règlement

Le règlement de la facture ou des factures s'effectue par prélèvement automatique dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture, à la date précisée sur la facture ou les factures correspondantes.

En cas d'émission d'une facture d'avoir, TOTALENERGIES pourra déduire de cette facture d'avoir les sommes à régler par le Client par compensation, ce que le Client accepte. A défaut, elle sera payée au Client par chèque ou virement bancaire. Le Client s'engage à régler à TOTALENERGIES le Prix convenu au Contrat.

9.2. Conséquence du retard ou du défaut de paiement de factures

Tout retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date d'échéance, entraîne de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, des intérêts de retard, invariablement chaque jour, en dépit des jours chômés ou fériés, dès le premier jour de retard, sauf report de paiement sollicité par le débiteur et accepté par le créancier.

Ces intérêts de retard équivalent à trois fois (3) le taux de l'intérêt légal en vigueur et sont calculés sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues par le Client. En outre, le Client sera redevable envers TOTALENERGIES d'une indemnité forfaitaire au titre des frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros TTC minimum, qui pourra être majorée sur justification des frais de recouvrement effectivement supportés par TOTALENERGIES. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

9.3. Suspension de l'accès au réseau de distribution

Sans préjudice de l'article 11.3, TOTALENERGIES se réserve le droit de suspendre l'accès au RPD du Client sans que celui-ci ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas de retard de paiement des factures ou d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours. La suspension de l'accès au RPD entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client, y compris les sommes relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à TOTALENERGIES. Ces sommes seront refacturées au Client par TOTALENERGIES. Dès que le ou les motifs ayant conduit à la suspension auront pris fin, TOTALENERGIES demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues dans les DGARD. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client.

10. GARANTIE FINANCIERE

10.1. Notation financière

Le Contrat signé par le Client est conclu sous réserve de l'acceptation du Client par TOTALENERGIES. Ainsi, lors de la souscription du Client et au cours du Contrat, TOTALENERGIES pourra demander à l'agence de notation de son choix, d'apprécier le risque

d'insolvabilité. S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, en fonction du niveau de risque apprécié par son agence de notation, TOTALENERGIES pourra au choix, demander le versement d'un dépôt de garantie au Client conformément à l'article 10.2 ou refuser le Client. Dans cette dernière hypothèse, TOTALENERGIES en informera le Client.

10.2. Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de Garantie

TOTALENERGIES peut demander au Client, à la souscription ou en cours de Contrat, un dépôt de Garantie de deux mille (2000) euros dans les hypothèses suivantes :

- si le Client a eu, dans les douze (12) mois précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec TOTALENERGIES en cours d'exécution ou résilié depuis moins de douze (12) mois ;
- si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement;
- en cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du Contrat ;
- si l'agence de notation choisie par TOTALENERGIES constate une dégradation de la santé financière du Client suite à la signature du BS.

Si le dépôt de Garantie n'est pas constitué(e) par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TOTALENERGIES, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 11.3.1.3, sans indemnisation du Client. Le dépôt de Garantie sera versé par le Client par carte bancaire ou par virement bancaire. Le dépôt de Garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de Garantie ne portera pas intérêts. Le remboursement du dépôt interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat dans un délai maximum de trois (3) mois, sous réserve du paiement des sommes dues par le Client.

11. ENTREE EN VIGUEUR, DUREE ET FIN DU CONTRAT

11.1. Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat prend effet à la date indiquée sur le Bulletin de souscription, sous réserve de la réception des documents complets et exacts définis à l'article 3.2, nécessaires au Fournisseur. Toutefois, et par exception à ce qui précède, les prestations définies à l'article 4 du Contrat ne prendront effet qu'à compter de la Date d'activation de chaque PDL du Périmètre. L'index transmis par le GRD à l'ancien fournisseur et à TOTALENERGIES, en qualité de nouveau Fournisseur, fait foi entre les Parties, conformément aux règles décrites dans le Référentiel Clientèle du GRD.

11.2. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour la durée figurant sur le Bulletin de souscription.

TOTALENERGIES pourra proposer au Client de poursuivre le Contrat à de nouvelles conditions contractuelles, notamment tarifaires, applicables à l'issue de la date d'échéance du Contrat. Dans cette hypothèse, TOTALENERGIES s'engage à communiquer au Client les nouvelles conditions contractuelles deux (2) mois minimum avant

l'échéance du Contrat. Les Parties signeront un nouveau Contrat ou avenant formalisant les nouvelles conditions contractuelles.

En l'absence de résiliation effective par le Client à la date d'échéance contractuelle, les nouvelles conditions contractuelles s'appliqueront au Client pour une durée d'un (1) an supplémentaire.

11.3. Résiliation du Contrat

11.3.1. Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut résilier totalement ou partiellement le Contrat pour le ou les PDL concernés en adressant une lettre de notification à **TOTALENERGIES**.

La résiliation ne pourra être rétroactive. Elle sera effective au plus tard trente (30) à compter de la réception de la lettre de notification par **TOTALENERGIES**.

Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD.

TOTALENERGIES établira la facture soldant le compte du Client sur la base des index communiqués par le GRD. Cette facture de solde comportera également la date de résiliation effective du Contrat. Le Client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues par le GRD, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PDL faisant l'objet de la résiliation.

11.3.1.1. Résiliation pour Changement de fournisseur

Le Client devra à son initiative contacter un nouveau fournisseur et signer un contrat avec ce dernier. Le nouveau fournisseur devra accomplir les formalités administratives pour réaliser le changement de manière effective. Le Contrat se poursuivra jusqu'au Changement de Fournisseur effectif réalisé par le GRD. Le Client est informé que le GRD pourra appliquer des frais de Changement de fournisseur au Client.

Le Client s'engage à informer **TOTALENERGIES** préalablement de toute résiliation de tout ou partie du Contrat pour changement de fournisseur en contactant par téléphone le Service Client ou par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation effective interviendra à la date d'activation du nouveau contrat de fourniture du Client. Le Client reste redevable envers **TOTALENERGIES** de sa consommation figurant sur sa facture de résiliation.

11.3.1.2. Résiliation pour retrait de Sites en dehors du cas du changement de fournisseur

Le Client est informé que la résiliation ne pourra pas intervenir avant un délai de dix (10) jours calendaires à compter de la demande du Client. **TOTALENERGIES** s'engage à informer le Client de la date effective de résiliation qui lui aura été communiquée par le GRD.

Pout tout retrait de Sites en dehors des cas de fermeture autorisés par la loi, **TOTALENERGIES** pourra résilier le Contrat dans les conditions de l'article 6.

11.3.1.3. Frais de résiliation anticipée du Contrat par le Client

En cas de résiliation avant l'échéance contractuelle, le Client verse à **TOTALENERGIES**, en sus des sommes dues au titre de la fourniture d'électricité, les frais de résiliation suivants :

- a) un forfait administratif de cinq cents (500) euros auquel s'ajoute,
- b) un montant calculé selon la formule suivante : pour les compteurs C4 et C5,

douze (12) euros x 1,6 x la Puissance souscrite) x le nombre de mois restant jusqu'au terme du Contrat, le résultat obtenu étant divisé par 12, pour les compteurs C3, douze (12) euros x 2,2 x la Puissance souscrite) x le nombre de mois restant jusqu'au terme du Contrat, le résultat obtenu étant divisé par 12 et pour les compteurs C2, douze (12) euros x le volume annuel prévisionnel x le nombre de mois restant jusqu'au terme du Contrat, le résultat obtenu étant divisé par 12.

Dans le cas où tous les PDL du Contrat sont résiliés, le Contrat est automatiquement résilié.

Par exception à ce qui précède, en cas de déménagement ou de cessation d'activité en application d'une décision judiciaire, le Client est dispensé des frais de résiliation susvisés s'il en informe **TOTALENERGIES** par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les justificatifs correspondants dans un délai de quarante-cinq (45) jours.

11.3.2. Résiliation pour manquement à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties

En cas de manquement de l'une des Parties, aux obligations lui incombant aux termes du Contrat, la Partie non défaillante mettra en demeure par écrit l'autre Partie de régulariser cette situation.

Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendaires, la Partie non défaillante pourra résilier de plein droit le Contrat et sans préjudice de dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD et liés à la résiliation du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues au Contrat d'Accès au Réseau, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PDL faisant l'objet de la résiliation.

11.3.3. Conséquences de la résiliation

Dans toutes les hypothèses de résiliation, à l'initiative du Client ou à l'initiative du Fournisseur, la responsabilité de **TOTALENERGIES** ne pourra être engagée au titre des conséquences dommageables éventuelles liées à l'interruption de fourniture par le GRD, sauf dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture résulterait d'une faute avérée commise par **TOTALENERGIES**.

12. RESPONSABILITES ET FORCE MAJEURE

12.1. Responsabilité de TOTALENERGIES vis-à-vis du Client

TOTALENERGIES s'engage à l'égard du Client à réaliser les prestations qui lui sont confiées par ce dernier en application du présent Contrat. Sauf exception expressément stipulée au présent article, la responsabilité de **TOTALENERGIES** ne peut être engagée en cas de manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client.

Le Client reconnaît que les Gestionnaires de Réseaux sont responsables de l'acheminement, de la livraison et des caractéristiques de l'électricité livré au PDL. **TOTALENERGIES** décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme, au regard des Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution, des appareils de mesure et de

contrôle ou de son installation intérieure.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de **TOTALENERGIES** serait établie au titre de l'exécution du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif et dans la limite du montant total TTC facturé par **TOTALENERGIES** au titre du PDL concerné par le dommage, sur les douze (12) mois consécutifs précédant l'évènement.

TOTALENERGIES n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance du fait de tiers ou la survenance d'un événement de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence de la Cour de cassation, rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

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

Le GRD auquel est raccordé le Client supporte envers celui-ci les obligations liées à l'acheminement de l'électricité, en matière notamment d'établissement et de modification du raccordement, d'accès au comptage, de dépannage, ainsi que de qualité et de continuité de l'alimentation. Ces obligations sont décrites dans la Synthèse DGARD faisant partie intégrante des présentes.

En cas de non-respect de ses obligations par le GRD, le Client peut demander directement réparation à ce dernier, le GRD étant directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles telles que définies au Contrat.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire de **TOTALENERGIES**, il devra utiliser la procédure amiable décrite dans la Synthèse DGARD au Réseau. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la CRE.

12.3. Responsabilité du Client vis-à-vis du GRDF

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et s'engage à respecter pendant toute la durée du Contrat la Synthèse DGARD.

Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application de la Synthèse DGARD. Il devra ainsi indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou un tiers quelconque.

13. CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer à des tiers le Contrat ainsi que toute information échangée entre les Parties dans le cadre de sa négociation et de son exécution, sans autorisation préalable et écrite de l'autre Partie, à l'exception de la divulgation :

- Indispensable et / ou requise par une juridiction ou autorité administrative
- A toute prestataire, si elle est nécessaire pour l'exécution du Contrat.

Les dispositions du présent article restant en vigueur pendant une durée d'un (1) an suivant le terme du Contrat.

14. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Client déclare avoir communiqué à TOTALENERGIES les informations nominatives exactes qui lui sont demandées dans le cadre du Contrat et s'engage à les tenir à jour pendant la durée du Contrat. Par conséquent, il notifiera immédiatement à TOTALENERGIES toute modification de ces informations nominatives, notamment, en cas de changement de contact.

TOTALENERGIES ne peut être tenue responsable pour les dommages subis par le Client ou des tiers en raison de l'inexactitude des informations nominatives communiquées par le Client à TOTALENERGIES.

TOTALENERGIES, responsable de leur traitement, utilise les informations nominatives recueillies dans le cadre du Contrat aux fins de l'exécution de celui-ci et pour améliorer et optimiser la qualité de ses services. Ainsi, les appels et numéros de téléphone du Client pourront être enregistrés lors de ses contacts avec le Service Client, des enquêtes de satisfaction pourront lui être adressées, etc.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que TOTALENERGIES 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.

En outre, avec l'accord préalable exprès du Client, TOTALENERGIES pourra lui faire part d'offres commerciales de ses partenaires susceptibles de l'intéresser.

Pour ces finalités, le Client accepte que ses informations nominatives soient stockées, traitées et transférées par TOTALENERGIES à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur et, notamment, de la loi du 6 janvier 1978 dite "Informatique et Libertés" modifiée, du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et des recommandations de la CNIL.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation et d'effacement des données le concernant recueillies par TOTALENERGIES en écrivant à l'adresse : TOTALENERGIES-Traitement des données nominatives – Service RECLAMATIONS – TSA 31520 – 75901 Paris cedex 15 ou par mail à l'adresse donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr

15. CESSIION DU CONTRAT

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit de TOTALENERGIES et sous réserve d'avoir informé TOTALENERGIES de sa demande au plus tard quarante-cinq (45) jours avant la date de

cession souhaitée. TOTALENERGIES pourra demander au cessionnaire du Contrat la constitution d'une Garantie dans les conditions de l'article 10 des présentes CGV.

TOTALENERGIES pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, après information du Client, à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce.

16. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat sera régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES RELATIF AU CONTRAT, INCLUANT SON INTERPRETATION, SA FORMATION, SON EXECUTION ET SA CESSATION, ET PLUS GENERALEMENT TOUT DIFFEREND OPPOSANT LES PARTIES, DE NATURE CONTRACTUELLE OU DELICTUELLE, Y COMPRIS LES ACTIONS QUI RELEVERAIENT DU TITRE IV DU CODE DE COMMERCE, ET NOMMENT TOUT DIFFEREND RELATIF A LA RUPTURE DE LEURS RELATIONS COMMERCIALES, SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS, NONOBTANT LA PLURALITE DE DEFENDEURS, LA PROCEDURE EN REFERE OU L'APPEL EN GARANTIE.

17. DISPOSITIF CONTRACTUEL

17.1. Eléments du Contrat

Les relations contractuelles entre le Client et TOTALENERGIES sont régies par le Contrat qui comprend exclusivement les documents suivants :

- Le Bulletin de souscription
- Les CGV
- Les Annexes:
 - Annexe 1 : Synthèse DGARD

En cas de contradiction ou de divergence entre les Conditions Générales et le Bulletin de souscription les dispositions de ce dernier prévaudront sur les Conditions Générales.

Ce dispositif constitue l'accord entre les Parties et annule et remplace toutes lettres, propositions, négociations, offres et conventions remises, échangées par écrit ou par oral ou signées antérieurement à la souscription au Contrat et portant sur le même objet.

17.2. Nullité partielle

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition

quelconque du Contrat, soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions.

17.3. Evolution des Conditions Générales de Vente

TOTALENERGIES peut apporter des modifications aux présentes Conditions Générales de Vente en informant le Client par tout moyen. En l'absence de contestation écrite du Client dans le délai d'un (1) mois qui suit l'information, les Conditions Générales de Vente modifiées seront alors applicables de plein droit en se substituant aux présentes. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

En cas d'impératif légal ou réglementaire, TOTALENERGIES pourra modifier automatiquement, voire mettre un terme au Contrat du Client.

18. CONDITIONS SPECIFIQUES

Sur le droit de rétractation

Le Client professionnel ayant jusqu'à cinq (5) salariés et ayant conclu le Contrat en vente hors établissement, ainsi que le Client ayant la qualité de non-professionnel ayant une consommation inférieure ou égale à 36 kVA par an disposent d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat pour exercer son droit de rétractation si le Contrat a été conclu hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du Code de la consommation.

19. ETHIQUE – LUTTE CONTRE LA CORRUPTION – LUTTE CONTRE LE TRAVAIL DISSIMULE

Le Client s'engage à respecter les principes consacrés dans les conventions internationales et régionale de la lutte contre la corruption ainsi que les lois anti-corruption applicables par ailleurs aux Parties ou à leur maison-mère. De manière générale, le Client s'engage à prendre connaissance et à respecter des principes équivalents à ceux du Code de conduite du Groupe

TotalEnergies : https://www.totalenergies.com/sites/g/files/nytnzq111/files/atoms/files/total_code_de_conduite_vf_0.pdf ou sur demande.

Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire (Loi relative à la consommation du 17 mars 2014 n°2014-344). Le Client peut accéder aux informations contenues dans l'Aide-Mémoire du Consommateur d'Énergie Européen sur les sites www.energie-info.fr et www.economie.gouv.fr.

ANNEXE 2 : Synthèse DGARD

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

Identification : Annexe 2 bis (soutirage) au contrat GRD-F
Version : 9.0
Nb. de pages : 8

Préambule

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

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

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

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

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

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

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

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

Glossaire

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

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

Compteur Communicant : Compteur connecté au réseau de télécommunication et/ou utilisant le courant porteur en ligne, déclaré comme communicant par le GRD et intégré dans les nouveaux systèmes

d'information du GRD permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Compteur Communicant. Ses caractéristiques techniques sont fixées par l'arrêté du 4 janvier 2012. Le Compteur Communicant est consultable à distance à partir des systèmes d'information administrés par le GRD.

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

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

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

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

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

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

Réseau Public de Distribution (RPD)

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

Référentiels (du GRD)

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

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

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

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

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

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

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

- prise de rendez-vous lorsque le rendez-vous pris par le Fournisseur ne peut être honoré, ou en cas d'échec de 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 du GRD en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ;
- enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

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

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 :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Engagements du GRD en matière de continuité :**

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques

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

- **Engagements du GRD en matière de qualité de l'onde :**

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

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

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

circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ; lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires.

La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser ;

dans les cas cités aux articles 5-5 et 5-6 ci-après ;

lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers ;

lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD.

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

cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du RPD géré par le GRD ou du réseau public de transport géré par RTE ;

elle est égale à un montant forfaitaire, décliné par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures ;

elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun du GRD ;

afin de prendre en compte les situations extrêmes, conformément à la délibération précitée, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés, en cas de coupure de plus de 20% de l'ensemble des Clients finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

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

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

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

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

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le Compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

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

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

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

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

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

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

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

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

ou en cas de fraude.

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

• Protection des informations commercialement sensibles :

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

• Protection des données à caractère personnel :

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

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

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

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

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

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

par défaut, le GRD collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PRM sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie.

sauf opposition du client les données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) sont conservées par défaut, en local, dans la

mémoire du compteur du Client sans transmission au GRD ou au Fournisseur ou à un tiers.

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

La transmission des données de consommation fines (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 interrompt immédiatement la transmission.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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.

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

Le Client s'engage à :

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

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

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

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

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

l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse et d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;

souscrire pour lui auprès du GRD un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;

assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;

l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou à un tiers ;

l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4 ;

l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance, étant rappelé que les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter

de quelques minutes des horaires théoriques des plages temporelles déterminées localement ;

payer au GRD dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

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

désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses Clients ;

mettre à disposition du GRD les mises à jour des données concernant le Client.

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.

Mise en service

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

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

à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;

au paiement de la facture de raccordement ;

à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie.

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

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.

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.

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.

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

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

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

non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
danger grave et immédiat porté à la connaissance du GRD ;
modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, quelle qu'en soit la cause ;
trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le GRD ;
refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
si le 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.

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

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

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

Responsabilité

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.

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.

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.

Régime perturbé et force majeure

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

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

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

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

Réclamations et recours

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

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

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

Recours

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

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

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

Révision du présent document

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

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION – OFFRE GAZ ET ELECTRICITE

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

Selon certaines conditions*, en tant que professionnel et pour les contrats conclus « hors établissement » vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date d'acceptation du contrat (Code de la consommation, article 221-18). Vous restez redevable des frais, de l'abonnement et de la consommation engagés (CGV, article 18.1).

L'envoi de ce formulaire de rétractation met un terme à votre contrat ce qui peut entraîner une suspension de l'énergie. Il est de votre ressort de souscrire une offre avec un autre fournisseur d'énergie.

Formulaire à envoyer par e-mail à l'adresse figurant sur votre contrat ou par courrier :

TOTALENERGIES
Service Client
TSA 21519
75901 Paris CEDEX 15

Je soussigné (nom, prénom, qualité) _____, souhaite exercer mon droit de rétractation pour le contrat portant sur la fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité conclu en date du _____ pour le(s) site(s) suivant(s):

Société : _____

Adresse du site de consommation : _____

N° PDL/PDC : _____

Motif de la résiliation (facultatif) : _____

Le ___ / ___ / _____

Signature :

* Voir article L. 221-3 du Code de la consommation. Les contrats entre professionnels conclus « à distance » (i.e en vente par téléphone ou sur internet) ne bénéficient pas du droit de rétractation.