

**Conditions Générales de Vente**  
Offre Electricité – Horizon +

En vigueur au 15 janvier 2020

## 1. DEFINITIONS

**“Catalogue des Prestations”** : désigne 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 les PDL d'un Client entrent 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 des contrats actifs de fourniture d'électricité, le nouveau contrat étant souscrit aux mêmes caractéristiques techniques que le contrat précédent (PDL identique, options tarifaires (base ; heures pleines / heures creuses...) 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.

**“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 12.1 des présentes.

**“Contrat d'Accès au Réseau” ou “Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution” ou “DGARD”** : désigne les clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD. Il comprend les droits et obligations mutuels du Client et du GRD l'un envers l'autre pour toutes les questions relatives à l'accès au RPD. Le Contrat d'Accès au Réseau est résumé dans la Synthèse du Contrat d'Accès au Réseau et disponible sur simple demande auprès de TOTAL DIRECT ENERGIE ou sur le site [www.ENEDIS.fr](http://www.ENEDIS.fr).

**“Contrat GRD - F”** : désigne le contrat conclu entre le GRD et TOTAL DIRECT ENERGIE 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 chaque PDL défini au Contrat, la date à partir de laquelle ce PDL du Contrat est identifié, par le GRD, comme actif dans le périmètre de facturation de son nouveau Fournisseur. Cette date est rappelée dans la première facture adressée au Client.

**“Energie Electrique Active”** : Tout système électrique utilisant le courant alternatif met en jeu deux formes d'énergie : l'Energie Electrique Active et l'énergie électrique réactive. Dans le processus industriels, seule l'Energie Electrique Active est transformée au sein de l'outil de production en énergie mécanique, thermique, lumineuse, etc. L'énergie électrique réactive sert notamment à l'alimentation des circuits magnétiques des machines électriques (moteurs, autotransformateurs...). Seule la fourniture d'Energie Electrique Active sera assurée par le Fournisseur.

**“Fournisseur”** : désigne TOTAL DIRECT ENERGIE, fournisseur d'électricité aux termes de l'article 22 de la loi du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité modifiée par la loi du 3 janvier 2003 et leurs décrets d'application.

**“Garantie”** : désigne la garantie financière qui pourra, le cas échéant, être mise en œuvre par TOTAL DIRECT ENERGIE dans les conditions définies à l'article 8 du Contrat.

**“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 période de consommation du Client pour un PDL jaune donné. L'Horo-saisonnalité distingue les saisons (été : d'avril à octobre inclus / hiver : de novembre à mars inclus) et pour chaque saison les heures de consommation (Heures Creuses / Heures Pleines / Pointe).

**“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, (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 entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur.

**“Offre”** : désigne l'offre commerciale désignée au Contrat proposée par TOTAL DIRECT ENERGIE et acceptée par le Client.

**“Partie(s)”** : désigne indifféremment TOTAL DIRECT ENERGIE et/ou le Client.

**“Périmètre”** : désigne l'ensemble des PDL du Client définis au Contrat.

**“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 et être conforme à la réglementation et aux normes en vigueur.

**“Prix”** : désigne le prix payé par le Client à TOTAL DIRECT ENERGIE en application du Contrat. Le Prix correspond à la rémunération de TOTAL DIRECT ENERGIE pour la fourniture d'électricité et les éventuels services et options souscrits par le

Client et à la rémunération du GRD pour l'accès du Client au RPD.

**"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](http://www.ENEDIS.fr).

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

**"Responsable d'Equilibre"** : Personne morale ou physique qui s'oblige envers RTE, par un contrat de Responsable d'Equilibre, à régler pour un ou plusieurs utilisateurs du Réseau rattachés à son périmètre, le coût des écarts constatés a posteriori. Ces écarts résultent de la différence entre l'ensemble des fournitures et des consommations dont ils sont responsables.

**"Services Associés" ou "Options"** : désigne les services inclus avec le service de fourniture d'électricité ou en option payante décrits à l'article 3.3 du Contrat.

**"Site"** : désigne l'installation de consommation du Client à laquelle est destinée l'Energie Electrique fournie au titre du Contrat et répondant aux critères de l'éligibilité conformément à l'article 22 de la loi 2000-108 du 10 février 2000.

**"Synthèse du Contrat d'Accès au Réseau"** : désigne la synthèse des DGARD établie par le GRD. 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. Ces droits et obligations sont détaillés dans le Contrat d'Accès au Réseau.

**"Tarif réglementé"** : désigne le tarif de l'abonnement et le prix du kilowattheure d'électricité applicable aux clients professionnels et services publics non communaux tel que déterminé par arrêté, en vigueur au moment de l'appréciation, hors tarifs spéciaux.

**"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 TOTAL DIRECT ENERGIE, puis refacturée au Client. Elle est calculée selon la formule tarifaire d'acheminement choisie par TOTAL DIRECT ENERGIE 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.

## 2. OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture de l'électricité jusqu'aux PDL désignés au Contrat, ainsi que les modalités de gestion de l'accès au réseau d'électricité par TOTAL DIRECT ENERGIE au nom et pour le compte du Client.

## 3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTAL DIRECT ENERGIE

### 3.1. Fourniture d'électricité

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

### 3.2. Gestion de l'accès au réseau

#### 3.2.1. Principes de gestion de l'accès au réseau

TOTAL DIRECT ENERGIE 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 de l'exécution du Contrat d'Accès au Réseau pour le compte du Client les éléments suivants :

- la facturation au Client du TURPE et son paiement au GRD ;
- 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. TOTAL DIRECT ENERGIE 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 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.

TOTAL DIRECT ENERGIE, 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 souscrit à l'égard du Client dans le cadre du Contrat Unique.

Ces obligations figurent dans la Synthèse du Contrat d'Accès au Réseau établie par le GRD, qui fait partie intégrante du Contrat Unique entre TOTAL DIRECT ENERGIE 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.

Les DGARD, ainsi que le Catalogue des Prestations et le Référentiel Clientèle sont également disponibles sur le site Internet d'ENEDIS [www.ENEDIS.fr](http://www.ENEDIS.fr).

### 3.2.2. 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 TOTAL DIRECT ENERGIE ou sur le site [www.ENEDIS.fr](http://www.ENEDIS.fr). 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 TOTAL DIRECT ENERGIE. 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.

### 3.2.3. Modification de la version tarifaire

Le Client peut demander par écrit à TOTAL DIRECT ENERGIE de modifier sa version tarifaire, pour l'un ou plusieurs de ses PDL, dans la limite des dispositions du Contrat d'Accès au Réseau.

Cependant, il appartient au Client de vérifier l'adéquation de cette modification à ses besoins réels. Celui-ci ne pourra donc tenir TOTAL DIRECT ENERGIE responsable des éventuels effets de ce conseil si les éléments transmis par le Client, ayant demandé conseil, sont erronés ou incomplets.

Le Client se verra appliquer les conditions, et notamment les prix tels que définis au Contrat ou, le cas échéant, par voie d'avenant au Contrat, correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat. TOTAL DIRECT ENERGIE transmettra la demande de modification au GRD et en suivra la réalisation. Cette modification prendra effet, dans les conditions prévues dans le Contrat d'Accès au Réseau applicable, à partir de la date d'intervention du GRD permettant sa mise en œuvre. Les frais facturés par le GRD pour cette opération seront refacturés au Client par TOTAL DIRECT ENERGIE. Ces frais sont définis dans le Catalogue des Prestations.

Les possibilités de modifications successives de Puissance Souscrite sont définies par le GRD dans le Référentiel Clientèle. Ces modifications sont notamment soumises à des modalités financières spécifiques. Le Client s'engage donc à informer TOTAL DIRECT ENERGIE, avant la date d'effet du Contrat, d'une éventuelle modification de sa Puissance Souscrite dans les douze derniers mois.

## 3.3. Services associés

Les Services Associés désignent les services inclus avec le service de fourniture d'électricité ou en options payantes décrits au Contrat.

## 4. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client :

- Atteste choisir TOTAL DIRECT ENERGIE comme fournisseur unique d'électricité sur le Périmètre.
- Confie à TOTAL DIRECT ENERGIE le soin de gérer, en son nom et pour son compte, l'accès au RPD des PDL dont la liste figure au contrat.
- 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 mentionnés au Contrat est professionnel.
- S'engage à informer TOTAL DIRECT ENERGIE, avant la date d'effet du Contrat, d'une éventuelle modification de sa formule tarifaire d'acheminement survenue dans les douze (12) derniers mois. TOTAL DIRECT ENERGIE pourra modifier la formule tarifaire d'acheminement du Client. Ce dernier reconnaît accepter la formule tarifaire choisie pour son compte par TOTAL DIRECT ENERGIE auprès du GRD pour les douze (12) mois à venir, même en cas de Changement de fournisseur avant cette échéance.
- Autorise expressément en application de l'article 2 II du décret n° 2001-630 du 16 juillet 2001, le GRD à communiquer toutes les informations relatives aux PDL du Périmètre, notamment :
  - les données de comptage y compris les données antérieures à la signature des présentes,
  - les Puissances souscrites du Périmètre,
  - les versions tarifaires et consommation par version tarifaire pour les PDL jaunes.
- 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.
- 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, TOTAL DIRECT ENERGIE 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.

## 5. CONDITIONS FINANCIERES

Les Prix sont indiqués en HT figurent sur le Bulletin de souscription joint aux présentes. Les prix seront majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges ou contributions de toute nature supportés par TOTAL DIRECT ENERGIE en sa qualité de fournisseur.

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

Seront facturés notamment:

- les coûts de soutirage physique (frais RTE) pour les sites dont la puissance souscrite dépasse 36kVA,
- la Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE),
- 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 contribution au mécanisme de capacité

Les prix comprennent notamment la prestation de mandat de Responsable d'Equilibre et la prestation de mandat visant à récupérer auprès du GRD toutes les informations de mesure de la consommation d'électricité passée et à venir du Client.

Les tarifs des services associés en option éventuellement souscrits par le Client seront définis au Contrat joint.

### 5.1. Prix de l'énergie électrique active

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 Electrique Active facturée au Client Les Prix du kWh hors taxe (HT) sont indiqués dans le Bulletin de souscription.

### 5.2. Prix de l'acheminement

Le Fournisseur facturera au Client en sus du prix de l'énergie électrique active 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 l'euro conformément au TURPE en vigueur, ainsi que les coûts de soutirage physique. Les évolutions du TURPE s'appliquent de plein droit aux présentes dès leur date d'entrée en vigueur.

### 5.3. 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 TOTAL DIRECT ENERGIE au Client en application des règles législatives et réglementaires selon la formule définie ci-après :

$$\text{Prix\_poste (€/MWh)} = \text{CoeffCapacité} * \text{PrixCapacité}$$

Prix\_poste : désigne le prix du mécanisme de capacité par poste horo-saisonnier

CoeffCapacité : désigne les coefficients de capacité exprimé en kW/MWh, déterminé par poste horosaisonnier et figurant sur le Bulletin de souscription.

PrixCapacité : désigne le prix de la capacité (en €/kW) pour l'année calendaire concernée défini comme le prix de la dernière enchère organisée sur la plate-forme d'échanges avant le 31 décembre de l'année précédente. Pour l'année civile 2020, le PrixCapacité 2020 = 16,5839 €/kW. Le PrixCapacité pour chaque année calendaire sera communiqué par TOTAL DIRECT ENERGIE 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.

Pour les Sites dont une des Puissances souscrites au moins est supérieure à 250 kW, une facture de régularisation sera adressée au Client dans un délai de soixante (60) jours à l'issue de chaque année calendaire, ou à l'échéance du Contrat si cette date est antérieure, afin de régulariser le prix du mécanisme de capacité sur la base du tirage effectif des jours de pointe par RTE sur AL.

### 5.4. CEE et CEE précaires

En application de la loi n°2005-781 du 13 juillet 2005 de programme fixant les orientations de la politique énergétique complétée du décret 2010-1664 du 29 décembre 2010 relatif aux certificats d'économie d'énergie (CEE) et du décret n° 2014-1668 du 29 décembre 2014 relatif aux obligations de la troisième période du dispositif des certificats d'économies d'énergie tel que modifié par l'arrêté du 29 décembre 2017, les fournisseurs doivent réaliser des économies d'énergie en mettant, notamment, à disposition de leurs clients le dispositif de CEE. Les pouvoirs publics ont fait évoluer le mécanisme des CEE avec le décret n° 2015-1825 du 30 décembre 2015 qui étend l'obligation de CEE au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique (CEE précaires).

Le coût des CEE et CEE précaires tel que supporté par TOTAL DIRECT ENERGIE au titre du Contrat est refacturé de plein droit au Client et est intégré au Prix de Fourniture.

## 6. FACTURATION

### 6.1. Principes de facturation

Les factures seront adressées mensuellement de manière centralisée à une seule adresse de facturation à chacun des PDL. Chaque facture comprend, de manière distincte :

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

Par ailleurs, pour toute sollicitation du Client par un tiers d'une offre valorisant le pilotage de sa consommation, dans le cadre du Contrat, sur les marchés de l'énergie et sur le mécanisme d'ajustement, le Client s'engage préalablement à en informer TOTAL DIRECT ENERGIE.

La consommation d'énergie du Client est facturée mensuellement, en fin de période de consommation, en fonction des relèves réelles effectuées par le Gestionnaire de Réseau et transmises à TOTAL DIRECT ENERGIE. Ainsi, la consommation d'énergie facturée au Client correspond à sa consommation réelle sur la période concernée. TOTAL DIRECT ENERGIE ne peut être tenu pour responsable des retards ou erreurs de facturation du fait du GRD ou à des défauts du compteur du Client. L'abonnement éventuel du Client est facturé pour le mois calendaire à venir.

## 7. REGLEMENT

### 7.1. Modalités de règlement

Le règlement de la facture s'effectue par prélèvement automatique à la date précisée sur la facture correspondant et à défaut dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture.

En cas d'émission d'une facture d'avoir, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra déduire cet avoir des sommes à régler par le Client. A défaut, elle sera payée au Client par chèque ou virement bancaire.

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date d'échéance, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, des intérêts de retard pourront être réclamés, 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 TOTAL DIRECT ENERGIE d'une indemnisation au titre des frais engagés pour le traitement du retard de paiement. Ces frais seront facturés à un prix correspondant à leurs coûts de gestion, soit quarante (40) euros TTC.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

### 7.2. Suspension de l'accès au réseau de distribution

TOTAL DIRECT ENERGIE se réserve le droit de suspendre l'accès au RPD du Client sans que celui-ci 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 TOTAL DIRECT ENERGIE. Ces sommes seront refacturées au Client par TOTAL DIRECT ENERGIE. Dès que le ou les motifs ayant conduit à la suspension auront pris fin, TOTAL DIRECT ENERGIE 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.

## 8. GARANTIE

### 8.1. Notation financière

Lors de la souscription du Client et au cours du Contrat, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra demander à une agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité. S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, le versement d'un dépôt de garantie pourra être demandé au Client conformément aux conditions définies à l'article 5.3.

### 8.2. Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

TOTAL DIRECT ENERGIE peut demander au Client, à la souscription ou en cours de Contrat, un dépôt de garantie de cinq mille (5000) 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 TOTAL DIRECT ENERGIE 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 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 TOTAL DIRECT ENERGIE, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 9.3, sans indemnisation du Client. Le dépôt de garantie sera versé par le Client par chèque tiré sur un établissement bancaire situé en France ou par carte 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 d'un mois, sous réserve du paiement des sommes dues par le Client.

## 9. ENTREE EN VIGUEUR, DUREE ET FIN DU CONTRAT

### 9.1. Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature, sous réserve de la réception des documents complets et exacts, nécessaires au nouveau Fournisseur. Toutefois, et par exception à ce qui précède, les prestations définies à l'article 3 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 TOTAL DIRECT ENERGIE, en qualité de nouveau Fournisseur, fait foi entre les Parties, conformément aux règles décrites dans le Référentiel Clientèle du GRD.

La Mise en Service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès à l'énergie qui seront facturés par le GRD à TOTAL DIRECT ENERGIE, qui les refacturera au Client. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de la Mise en Service.

### 9.2. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour la durée prévue au Contrat joint.

Dans l'hypothèse où les Parties continuent d'exécuter le Contrat à sa date d'échéance, le Contrat est renouvelé pour une période supplémentaire d'un (1) an.

Un (1) mois avant l'échéance du Contrat, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra proposer au Client de nouvelles conditions, notamment tarifaires, applicables à l'issue de la date d'échéance du Contrat.

A défaut de résiliation effective du Client à l'échéance, les nouvelles conditions contractuelles s'appliqueront au Client de plein droit et le Contrat se renouvellera tacitement pour des durées successives d'un (1) an supplémentaire.

### 9.3. Fin du Contrat

#### 9.3.1. Résiliation à l'initiative du Client

- Résiliation pour Changement de fournisseur :

En cas de résiliation décidée par le Client de tout ou partie du Contrat pour Changement de fournisseur, avant l'échéance du Contrat, en dehors de tout manquement de TOTAL DIRECT ENERGIE, le Client s'engage à procéder au paiement auprès de TOTAL DIRECT ENERGIE d'une pénalité de résiliation anticipée égale au montant restant à percevoir par DIRECT ENERGIE jusqu'à l'échéance du Contrat, calculé sur la base de la consommation annuelle de la part hors acheminement, facturée dans le cadre du Contrat, sans préjudice de tout dommage et intérêt que cette dernière pourrait réclamer. Cette pénalité sera facturée au Client, dans les conditions de l'article 7.1, sur la facture de résiliation des PDL concernés.

Aucune pénalité ne sera appliquée au Client en cas de résiliation à l'échéance du Contrat.

Dans ce cas, le Client à son initiative devra 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 Changement de fournisseur aura lieu un premier de mois calendaire et jusqu'à cette date, le Contrat se poursuivra autant que de besoin.

- Résiliation exceptionnelle :

Dans les autres cas que le Changement de fournisseur, et notamment en cas de déménagement, de cessation d'activité, de cession ou d'apport du PDL du Client à un tiers, le Client peut résilier le présent Contrat pour le ou les PDL concernés.

Le Client informe TOTAL DIRECT ENERGIE par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les justificatifs correspondants, au moins dix (10) jours calendaires avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à TOTAL DIRECT ENERGIE de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors à TOTAL DIRECT ENERGIE la date effective de résiliation.

Ladite résiliation ne pourra être rétroactive. Elle sera effective au plus tard trente (30) jours après la notification de la résiliation

faite à TOTAL DIRECT ENERGIE. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD. TOTAL DIRECT ENERGIE 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 dans les DGARD, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des Points de Livraison faisant l'objet de la résiliation. La résiliation exceptionnelle telle que définie ci-dessus ne fait l'objet d'aucune facturation de pénalité de la part de TOTAL DIRECT ENERGIE.

### 9.3.2. 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 dans les Contrat d'Accès au Réseau, interrompre l'accès au réseau de distribution pour celui ou ceux des PDL faisant l'objet de la résiliation notamment dans le cas où il n'aurait pas contractualisé avec un autre fournisseur.

### 9.3.3. Conséquences de la résiliation

Dans toutes les hypothèses de résiliation, à l'initiative du Client ou à l'initiative du Fournisseur, la responsabilité de TOTAL DIRECT ENERGIE ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences dommageables éventuelles liées à l'interruption de fourniture par le GRD que dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture résulte d'une faute avérée commise par TOTAL DIRECT ENERGIE.

## 10. RESPONSABILITES ET FORCE MAJEURE

### 10.1. Responsabilité de TOTAL DIRECT ENERGIE vis à vis du Client

TOTAL DIRECT ENERGIE 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 TOTAL DIRECT ENERGIE ne peut être engagée en cas de manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client.

TOTAL DIRECT ENERGIE décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme, au regard du Contrat d'Accès au Réseau, des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de TOTAL DIRECT ENERGIE 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 TOTAL DIRECT ENERGIE sur les douze (12) mois consécutifs précédents l'évènement.

TOTAL DIRECT ENERGIE 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 du tiers ou la survenance d'un évènement de force majeure, entendu comme tout évènement irrésistible imprévisible et extérieur rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

### 10.2. 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 le Contrat d'Accès au Réseau 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 TOTAL DIRECT ENERGIE, il devra utiliser la procédure amiable décrite dans la Synthèse du Contrat d'Accès au Réseau. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la CRE.

Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application du Contrat d'Accès au Réseau. Il devra ainsi indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou un tiers quelconque.

## 11. CONFIDENTIALITE ET AUTORISATION DE CITATION A TITRE DE REFERENCE

Le Client autorise TOTAL DIRECT ENERGIE à communiquer sur l'existence et la durée du Contrat les liant et à utiliser, à titre de référence, sur ses plaquettes publicitaires et sur son site internet son logo et sa marque. Le Client demeure le seul titulaire de tous droits de propriété intellectuelle afférents à son logo et sa marque et conserve la jouissance et l'usage de tous les droits qui y sont attachés.

En dehors de cette communication autorisée, le contenu des divers accords entre les Parties demeure confidentiel.



## 12. DISPOSITIF CONTRACTUEL

### 12.1. Eléments du Contrat

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

- le bulletin de souscription, les présentes Conditions Générales de Vente, ses annexes et ses éventuels avenants ;
- la Synthèse du Contrat d'Accès au Réseau et ses références ;
- le Contrat GRD-F et ses annexes ;
- le cas échéant, les conditions générales de vente des Services associés, souscrits par le Client.

En cas de contradiction ou de divergence entre plusieurs documents contractuels, ces documents prévalent dans l'ordre dans lequel ils sont énumérés ci-dessus.

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

### 12.2. 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.

## 13. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Client déclare avoir communiqué à TOTAL DIRECT ENERGIE 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 TOTAL DIRECT ENERGIE toute modification de ces informations nominatives, notamment, en cas de changement de contact.

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

TOTAL DIRECT ENERGIE, 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 Clientèle, des enquêtes de satisfaction pourront lui être adressées, etc.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que TOTAL DIRECT ENERGIE 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, TOTAL DIRECT ENERGIE 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 TOTAL DIRECT ENERGIE 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 TOTAL DIRECT ENERGIE en écrivant à l'adresse : TOTAL DIRECT ENERGIE-Traitement des données nominatives – Service RECLAMATIONS – TSA 31520 – 75901 Paris cedex 15 ou par mail à l'adresse [donnees-personnelles@total-directenergie.com](mailto:donnees-personnelles@total-directenergie.com).

## 14. CESSION DU CONTRAT

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit de TOTAL DIRECT ENERGIE. TOTAL DIRECT ENERGIE 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.

## 15. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

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

Tout différend entre les Parties relatif au Contrat, incluant son interprétation, sa formation, son exécution et sa cessation, et plus généralement tout différend opposant les Parties, de nature contractuelle ou délictuelle, y compris les actions qui relèveraient du Titre IV du Code de commerce, et notamment tout différend relatif à la rupture de leurs relations commerciales, sera de la compétence exclusive des

Tribunaux de Paris, nonobstant la pluralité de défendeurs, la procédure en référé ou l'appel en garantie.