

Important : Cette offre de fourniture est à prix libre (prix non réglementé). Si vous optez pour cette offre, vous pouvez revenir au tarif réglementé à tout moment si vous en faites la demande.

1. Lexique

Appareils de mesure : Equipement pour effectuer le comptage.

Catalogue des Prestations : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client et facturées le cas échéant, par le Fournisseur. Le Catalogue des Prestations est disponible sur le site internet d'ENEDIS à l'adresse suivante :

http://www.enedis.fr/sites/default/files/ERDF-NOI-CF_15E.pdf

Client : Toute personne physique ou morale raccordée en Basse Tension au Réseau Public de Distribution avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA. Le Client résidentiel est le Client qui souscrit aux présentes pour son compte personnel. Le Client professionnel est celui qui souscrit aux présentes pour son activité professionnelle.

Comptage : Mesure de la puissance de l'énergie électrique active fournie au point de livraison.

Contrat GRD-F : Contrat entre le GRD et le Fournisseur relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les points de livraison pour lesquels a été souscrit un Contrat unique.

Contrat/ Contrat Unique : Le présent Contrat de fourniture et d'acheminement d'énergie électrique, comprenant les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières, ainsi que leurs éventuels avenants.

CRE : Commission de Régulation de l'Energie

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

Fournisseur/ALTERNA : ALTERNA, SAS au capital de 514 261,37 € dont le siège social est 75 boulevard Haussmann- 75008 Paris- immatriculée au RCS de Paris sous le n° 483 339 156, Tel : 0.800.71.1234, mail : contact-client@alterna-energie.fr

GRD / Distributeur/ ENEDIS : Gestionnaire du Réseau de Distribution, appelé également le "Distributeur". C'est une entité juridique distincte du Fournisseur, chargée d'acheminer l'électricité. Il exerce ses missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution. Dans le cas présent, il s'agit de la société ENEDIS, dont le siège social est situé à 34 place des Corolles, 92079 Paris La Défense CEDEX, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n°444 608 442, site internet : <http://www.ENEDIS.fr/>, Tél : 09 72 67 50 xx (xx étant le numéro du département)

Partie : ALTERNA ou le Client ou les deux selon le contexte

Période contractuelle : C'est la période d'application du Contrat. Elle débute à compter du premier jour de la date d'effet du présent Contrat à 0 heure et s'achève à la date d'échéance à 23h59'59".

Périodes tarifaires : Heures Creuses (HC) : 8 heures par jour définies par le GRD / Heures pleines (HP) : les autres heures de la journée.

Point de livraison ou PDL : Point où l'énergie est soutirée au réseau. Il coïncide en général avec la

limite de propriété du Client et du GRD. La localisation du PDL est située en aval des bornes de sortie du coffret de coupure du branchement du Client.

Puissance souscrite : désigne la limite supérieure de puissance appellable par le Client, à laquelle il a souscrit. Cette puissance est exprimée en kVA et figure sur les factures adressées par le Fournisseur au Client.

Réseau public de distribution ou RPD : Le réseau de distribution haute et basse tension du GRD.

2. Objet

Les présentes Conditions Générales portent à la fois sur la fourniture d'électricité assurée par ALTERNA au tarif libre, et sur son acheminement assuré par le GRD. Les engagements d'ALTERNA et du GRD vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client à leur égard sont décrits dans les présentes Conditions Générales.

Il est précisé qu'en souscrivant le Contrat avec ALTERNA, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le Distributeur pour les prestations relatives à l'acheminement.

Pour l'offre idée élec, la répartition de la production de l'électricité fournie est la suivante : 73,3 % nucléaire, 8,1 % thermique à flamme, 13,8 % hydraulique, 2,9 % éolien, 1,1 % biomasse et déchets, 0,8 % photovoltaïque.

Pour l'offre idée vert, pour chaque kWh consommé par le Client dans le cadre de son contrat de fourniture d'électricité, ALTERNA s'engage à acheter 100 % d'électricité verte sous la forme de « certificats de garantie d'origine ». Les kWh achetés sont certifiés d'origine renouvelable par un organisme désigné par l'autorité administrative. Le mécanisme des garanties d'origine vise à certifier l'origine renouvelable d'une certaine quantité d'électricité injectée sur le réseau électrique. Les sources d'énergie renouvelables définies à l'article L. 211-2 du code de l'énergie sont les sources d'énergie non fossiles renouvelables suivantes : énergies éolienne, solaire, géothermique, aérothermique, hydrothermique, marine et hydraulique, ainsi que l'énergie issue de la biomasse, du gaz de décharge, du gaz de stations d'épuration d'eaux usées et du biogaz. Conformément à l'article L. 314-16 du code de l'énergie, une garantie d'origine est émise pour chaque unité produite correspondant à un MWh (soit 1 000 kWh). Chaque unité d'énergie produite à partir d'énergies renouvelables ne peut être prise en compte qu'une seule fois.

La consommation d'électricité doit être sobre et respectueuse de l'environnement.

3. Souscription du Contrat

3.1 Modalités de souscription au Contrat

Le Contrat peut être souscrit dans certains points de vente ALTERNA, par courrier postal ou électronique, par téléphone ou par Internet. Le Contrat ne pourra être effectif que si les informations communiquées par le Client sont complètes et concordantes. Un exemplaire écrit du Contrat unique est envoyé au Client. En outre la constitution d'un dépôt de garantie peut être demandée au Client conformément aux conditions définies à l'article 10.6 du Contrat.

3.2 Durée- Date de conclusion – Prise d'effet

• Durée

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

• Date de conclusion

Il entre en vigueur à la date de sa signature. Cependant, si le Client choisit de souscrire son contrat par téléphone ou sur le site internet du Fournisseur et souhaite être mis en service avant l'expiration du délai de rétractation, le contrat est conclu dès sa date d'acceptation par le client au téléphone ou sur le site internet.

• Date de prise d'effet

Le Contrat prendra effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le Client dans le respect des délais prévus par le GRD dans son Catalogue des Prestations. Dans l'hypothèse où ALTERNA sollicite un dépôt de garantie au Client, il est expressément prévu que la prise d'effet du Contrat ne sera effective qu'à compter de l'encaissement effectif par ALTERNA dudit dépôt de garantie. Le délai prévisionnel de fourniture de l'électricité est fixé à 10 jours ouvrés par le GRD. La date de prise d'effet du Contrat est mentionnée sur la première facture adressée au Client.

3.3 Droit de rétractation du Client résidentiel

En cas de souscription à distance, le client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer, sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque, dans un délai de quatorze jours à compter de la date de conclusion du contrat. Si ce délai expire un samedi, dimanche ou un jour férié ou chômé, il sera prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client informe ALTERNA de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation mis à sa disposition ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès d' ALTERNA, par tous moyens lorsque le client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations. En cas d'exercice de son droit de rétractation, le client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

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

Dans le cadre d'une mise en service, le Client pourra demander expressément à bénéficier immédiatement de la fourniture d'électricité, sans préjudice du droit de rétractation.

4. Engagements des parties

4.1 Engagement du Fournisseur

ALTERNA s'engage à fournir au Client l'énergie électrique nécessaire à l'alimentation de son Site dans les limites de la puissance souscrite (≤ 36 kVA) fixée dans les Conditions Particulières, et à conclure avec le Distributeur, au bénéfice du Client, un contrat d'accès au réseau de distribution dit Contrat GRD-F. L'engagement d'ALTERNA pour la fourniture d'énergie électrique durant toute la durée du Contrat est conditionné par :

- le raccordement effectif du Point de livraison au RPD,
- les limites de capacité du branchement et du RPD,
- l'engagement par le Client d'utiliser directement l'énergie électrique exclusivement pour son Site, le Client s'engageant à ne pas céder tout ou partie de cette énergie à des tiers conformément à la législation en vigueur,
- l'existence entre ALTERNA et le Distributeur d'un contrat GRD-F signé, relatif à l'accès au RPD et à son utilisation.

4.2 Engagements du Client

Le Client devra s'assurer la conformité des installations intérieures aux textes et normes applicables, en particulier la norme NF C15-100 disponible auprès de l'AFNOR. Ces installations sont placées sous la responsabilité du Client et doivent être entretenues aux frais du propriétaire ou du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde des dites installations de manière à (1) ne pas émettre sur le RPD des perturbations dont le niveau dépasse les limites admissibles sur le plan réglementaire, (2) supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles, et (3) ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle des tiers.

Le client doit veiller à la conformité aux normes en vigueur de ses appareils électriques. Le GRD n'encourt pas de responsabilité en raison de la défektivité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du client qui ne serait pas du fait du GRD. La mise en œuvre par le Client d'un ou plusieurs moyens de production raccordés aux installations de son point de livraison ou au RPD ne peut, en aucun cas, intervenir sans l'accord préalable et écrit du GRD. Des informations relatives à la bonne utilisation de l'électricité et à la sécurité sont disponibles sur simple demande auprès du Fournisseur et du GRD.

Par ailleurs, le Client s'engage par ailleurs à :

- garantir le libre accès des agents du GRD aux installations de comptage,
- respecter les règles de sécurité applicables,
- le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonomes dont il dispose.

Par ce Contrat, le Client donne également mandat à ALTERNA pour recueillir auprès du GRD les données historiques (puissances et consommations) des sites concernés.

5. Informations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD

Les informations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, notamment les engagements du Distributeur vis-à-vis du Client, les obligations que doit respecter le Client au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, les conditions d'indemnisation et les modalités de remboursement ou de compensation en cas de non-respect des obligations du Distributeur, sont explicitées dans les Conditions Standards de Livraison. Elles sont accessibles sur le site Internet du Distributeur, <http://www.ENEDIS.fr/>, ou sur simple demande auprès d'ALTERNA.

Par ailleurs, les prestations d'ENEDIS et leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations du Distributeur en vigueur disponible sur le site http://www.enedis.fr/sites/default/files/ERDF-NOI-CF_15E.pdf

Le Client est également informé que le Distributeur publie sa documentation technique de référence et son

référentiel clientèle, qui exposent les règles appliquées à l'ensemble des utilisateurs du RPD.

6. Conseil tarifaire, puissance souscrite et option tarifaire

Lors de la conclusion du Contrat, sur la base des éléments d'information recueillis auprès du Client sur ses besoins, ALTERNA le conseille sur le tarif à souscrire pour son Point de livraison. En cours de Contrat, le Client peut contacter ALTERNA pour s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins. Le Client reconnaît que l'option tarifaire et la puissance souscrite de son PDL correspondent à ses besoins. ALTERNA ne peut être responsable en cas de mauvaise optimisation.

La puissance souscrite et l'option tarifaire figurent sur les factures adressées par ALTERNA au Client.

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment dans les conditions définies ci-après. Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès du Fournisseur. Lorsqu'à l'occasion de ce changement de tarif, le client obtient une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance, ou lorsque le client obtient une diminution de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une augmentation de cette puissance, ALTERNA facture, sans surcoût, en complément des frais mentionnés ci-dessus, le montant facturé par le GRD au Fournisseur, au titre du caractère annuel de la puissance souscrite, selon des modalités qui figurent sur le site du GRD. La modification de l'option tarifaire est possible dans les conditions prévues dans le tarif d'utilisation du RPD consultable sur le site du GRD.

En cas de changement de tarif, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

7. Caractéristiques de l'électricité

7.1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

Conformément à la réglementation en vigueur (dont le décret n° 2007-1826 du 24 décembre 2007 et l'arrêté du même jour relatif aux niveaux de qualité et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité – ci-après « le décret qualité » –, les prescriptions du cahier des charges de concession applicable), 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 point de livraison à l'intérieur d'une plage de variation fixée par le décret qualité : 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,
- à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une fourniture continue d'électricité dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique, sauf dans les cas

qui relèvent de la force majeure telle que définie à l'article 12.2 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites techniques existantes au moment de l'incident,
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. Celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées. La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser,
- dans les cas cités à l'article 7.2,
- lorsque la fourniture d'électricité est affectée pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD, d'interruptions dues au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers,
- lorsque la qualité de l'électricité pour des usages professionnels est affectée pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'ENEDIS, de défauts dus aux faits de tiers.

Le GRD réalise les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des référentiels d'ENEDIS et de son catalogue des prestations. Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 du GRD est indiqué sur les factures.

En cas de coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du RPD qu'elle gère, ENEDIS verse une pénalité conforme à la délibération de la CRE du 12 décembre 2013 relative aux tarifs d'utilisation du RPD.

Cette pénalité est égale à :

- 20 % de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation du RPD pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze heures ;
- 40 % pour une coupure de plus de douze heures et de moins de dix-huit heures ;
- et ainsi de suite par période entière de six heures.

Cette pénalité est versée automatiquement au Fournisseur du Client concerné. En outre, en cas de coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du réseau public de transport ou de distribution, ENEDIS applique à la facturation d'acheminement du Fournisseur du Client concerné l'abattement prévu par l'article 6 I du décret n° 2001-365 du 26 avril 2001. Cet abattement est égal à 2 % de la composante annuelle fonction de la puissance souscrite du tarif d'acheminement par période de 6 heures. En aucun cas la somme des abattements consentis au cours d'une année civile au titre du décret précité ne peut être supérieure au montant annuel de la part fixe de la facturation d'acheminement.

Cette pénalité s'applique sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de l'article 11.

Il appartient au Client de prendre les précautions utiles, adaptées à ses usages, pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture. Le GRD reste responsable du non-respect de ses obligations contractuelles telles que mentionnées au présent.

7.2 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative du GRD ou d'ALTERNA

• A l'initiative du commercialisateur

Le GRD peut procéder à l'interruption de fourniture 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 en vigueur,

- danger grave et immédiat porté à la connaissance d'ENEDIS,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par ENEDIS, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par le client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation des installations des autres clients ou la distribution d'électricité,
- usage illicite ou frauduleux de l'électricité 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,
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du client,
- absence de Contrat Unique
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur
- si la CRE prononce à l'encontre du Client, pour le Site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-7 du Code de l'Energie.

• A l'initiative d'ALTERNA

ALTERNA peut demander au GRD de procéder à l'interruption de la fourniture ou à la réduction de la puissance du client en cas de non-paiement des factures (voir article 11).

Par ailleurs, ALTERNA peut procéder à l'interruption ou refuser la fourniture d'électricité dans les cas suivants, dûment constatés par un agent du GRD : modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, qu'elle qu'en soit la cause ; usage illicite ou frauduleux de l'énergie ; 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 en vigueur ; danger grave et immédiat porté à la connaissance du GRD ; trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation des installations des autres clients ou la distribution d'électricité ; 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 sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ; raccordement d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

8. Dispositif de comptage

8.1 Description du dispositif de comptage

Le dispositif de comptage permet le contrôle des caractéristiques de la fourniture d'électricité et son adaptation aux conditions du contrat souscrit par le client et sert à la facturation de l'électricité. Il est scellé par le GRD. Il comprend notamment le disjoncteur de branchement, réglé en fonction de la puissance souscrite, le compteur pour l'enregistrement des consommations et un dispositif télécommandé pour répartir les consommations dans les périodes tarifaires prévues au contrat le cas échéant.

8.2 Propriété du dispositif de comptage

Le dispositif de comptage est fourni et posé par le GRD. Il fait partie du domaine concédé.

8.3 Entretien et vérification du dispositif de comptage

Le dispositif de comptage est entretenu, vérifié et renouvelé par le GRD. À cette fin, le GRD doit pouvoir accéder à tout moment à ce dispositif sur justification de l'identité de son technicien. Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence du client, ce dernier est informé au préalable, sauf suspicion de fraude, du passage du technicien. Les frais de réparation ou de remplacement des éléments du dispositif de comptage qui résultent, le cas échéant, de ces visites sont à la charge du GRD (sauf détérioration imputable au client). Le GRD peut procéder à la modification ou au remplacement de ces éléments en fonction des évolutions technologiques. Le client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage, soit par le GRD, soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure.

Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge du GRD si ces éléments ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire. Le montant de ces frais figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès du GRD.

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.

8.4 Accès aux installations pour le relevé des compteurs

Le client doit prendre toute disposition pour que le GRD puisse accéder en toute sécurité et sans difficulté au dispositif de comptage pour le relevé des consommations au moins une fois par an. Dans le cas où l'accès à ce dispositif nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD, par le(s) moyen(s) que celle-ci juge le(s) plus adapté(s). Le Client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé au GRD (auto-relevé). L'autorelevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser le GRD accéder à son compteur.

Si le compteur n'a pas été relevé depuis plus de douze mois du fait d'absences répétées du client, le Client doit prendre un rendez-vous via le Fournisseur pour un relevé spécial payant à la charge du client. Le prix de ce relevé spécial figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès du Fournisseur.

9. Prix

9.1 Les composantes du prix

L'énergie électrique consommée par le Client, au titre du Contrat, est facturée selon les prix définis aux Conditions Particulières du Contrat (prix abonnement et prix de la part consommation d'énergie). Ces prix incluent la fourniture et l'acheminement de l'énergie électrique. Ils sont déterminés en fonction de la puissance effectivement souscrite au titre de l'accès au réseau de distribution et de la formule tarifaire choisie.

La partie fixe correspond à l'abonnement. Son montant dépend du niveau de puissance souscrite et de l'option (base, heures creuses...) souscrite par le Client. Elle est facturée à terme à échoir.

La partie variable est proportionnelle à la consommation du Client. Elle est égale au nombre

de kWh consommés (estimés ou réels) multiplié par un prix unitaire du kWh. Elle est facturée à terme échu. Le prix unitaire du kWh est différent selon la puissance et l'option de prix souscrites par le Client.

Les horaires effectifs des périodes tarifaires sont indiqués sur les factures et peuvent varier d'un client à l'autre. Le Distributeur peut être amené à modifier ces horaires, moyennant un préavis de six mois. Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur la facture. À l'exception des jours de changement d'heure, les heures creuses respectent les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les Conditions Particulières de Vente. La partie variable et la partie fixe intègrent chacune le prix de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux.

9.2 Taxes et contributions

Les prix afférents au présent Contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs supportés ou dus par le Fournisseur dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution et son utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

9.3 Variation des Prix

Les prix de vente définis aux Conditions Particulières pourront être révisés une fois par année civile en fonction de l'évolution des coûts prévue ou constatée par le Fournisseur. Les prix ainsi déterminés s'appliquent de plein droit au présent Contrat et au prorata temporis des consommations d'énergie électrique sur la facture suivant la date d'entrée en vigueur de ces nouveaux barèmes.

Toute modification du prix de vente (hors part acheminement) sera communiquée au Client au moins un mois avant application au Contrat en cours selon les modalités prévues à l'article 13. En cas de non acceptation de cette évolution, le Client peut résilier sans pénalité son Contrat dans un délai de trois (3) mois à compter de la date à laquelle il a reçu communication de la modification du prix de vente.

9.4 Prix des prestations GRD

Le Distributeur peut être amené à réaliser des prestations dans le cadre du Contrat, notamment à la demande du Client. Les prestations du GRD et leur prix sont définis dans le catalogue des prestations GRD disponible sur le site Internet du GRD : http://www.enedis.fr/sites/default/files/ERDF-NOI-CF_15E.pdf

Le montant de ces prestations est égal au prix indiqué dans le catalogue en vigueur au moment de l'exécution de la prestation GRD. Il est expressément convenu entre les Parties que toutes les prestations payées par ALTERNA au GRD au titre de l'accès au RPD du Site seront intégralement refacturées par ALTERNA au Client.

9.5 Chèque Energie pour les Clients résidentiels

Conformément à la réglementation en vigueur, le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, pourra bénéficier pour une part de sa consommation d'électricité de sa résidence principale d'un chèque énergie dont les modalités et les conditions d'accès sont fixées par

décret en Conseil d'Etat. Le dispositif chèque énergie fait l'objet d'une information sur le site <https://www.chequeenergie.gouv.fr> et sur simple appel au **0 805 204 805** Service à appel gratuits

10. Modalités de facturation et de règlement

10.1 Etablissement de la facturation - détermination des consommations

Les consommations sont déterminées à partir des éléments élaborés par les appareils de mesure réglés et plombés par le GRD. ALTERNA établit une facture en fonction des consommations réelles du client au moins une fois par an, sur la base des index transmis par le GRD, si le client a permis l'accès à ses index au GRD.

Les autres factures dites intermédiaires sont établies sur la base des consommations estimées du Client. Selon les situations, les estimations réalisées par le GRD sont basées sur :

- la consommation réelle de l'année précédente réalisée sur la même période,
- ou, si l'historique de relevés de compteur n'est pas assez ancien, la consommation réelle récente réalisée sur un mois minimum,
- ou, si aucun relevé réel n'a encore été réalisé, les consommations moyennes constatées pour les autres clients pour la même puissance souscrite et la même option tarifaire sur la période concernée.

Si le Client souhaite que ses factures soient établies sur la base des consommations qu'il relève, il peut transmettre à ENEDIS par internet, via le site <http://www.enedis.fr/>, par téléphone ou tout moyen à sa convenance ses index auto-relevés pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante.

Ces index doivent être communiqués aux dates prévues et indiquées sur la facture précédente. Lorsque les index auto-relevés par le client s'avèrent, après contrôle, incohérents avec ses consommations habituelles ou le précédent index relevé par le distributeur et transmis à ALTERNA, la facture est établie sur la base d'estimation des consommations que celle exposée ci-dessus.

En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation est établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation du Client sur le Point de livraison concerné. A défaut d'historique disponible et exploitable, la consommation d'électricité est déterminée sur la base de celle des points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables. Le Client peut contester la quantité d'énergie corrigée auprès du distributeur, du fournisseur ou des tribunaux.

Lorsque le Point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les factures sont établies en fonction des index télérelevés et transmis par le GRD.

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul des consommations.

10.2 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de vingt-et-un jours (21 jours) calendaires à compter de leur date d'émission. En cas de pluralité de clients pour un même contrat, ces derniers sont solidairement responsables du paiement des factures.

Selon les indications du client, les factures sont expédiées :

- soit au(x) client(s) à l'adresse du point de livraison,

- soit au(x) client(s) à une adresse différente de celle du point de livraison,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) client(s).

Dans tous les cas, le(s) Client(s) reste(nt) responsable(s) du paiement des factures.

A défaut du paiement intégral de toute facture dans le délai prévu pour son règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, l'arrivée du terme valant à elle seule mise en demeure, de pénalités fixées à une fois et demi le taux d'intérêt légal pour les clients particuliers et à trois fois le taux d'intérêt légal pour les clients professionnels. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50€ TTC. Ces pénalités sont à majorer des taxes ou impôts actuels ou futurs en vigueur.

Pour les clients professionnels, en sus de ces pénalités, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, dont le montant est fixé à 40 euros, non soumis à la TVA, sera applicable de plein droit en cas de retard de paiement. Cette somme sera exigible dès le lendemain de la date de règlement inscrite sur la facture.

10.3 Pénalités dues par ALTERNA

En cas de non-respect avéré par ALTERNA de ses obligations contractuelles ne pouvant être directement imputées au GRD, ALTERNA sera redevable, à compter de la réception de la demande du Client, d'une pénalité fixée à trois (3) fois le taux d'intérêt légal. Le montant de cette pénalité ne peut être inférieur à 7,50€ TTC.

10.4 Modes de paiement

ALTERNA propose, sans frais, de payer par prélèvement automatique, TIP, chèque, espèces, mandat-compte, carte bancaire, ou par Internet et recommande le paiement par prélèvement automatique.

Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire du Fournisseur a été crédité de l'intégralité du montant facturé.

10.5 Remboursement en cas de trop-perçu

Lorsque la facture constate un trop-perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, il est reporté sur la facture suivante, sauf si le consommateur demande son remboursement. Si le trop-perçu est supérieur à vingt-cinq (25) euros, il est remboursé par le Fournisseur. Le remboursement est effectué dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture ou de la demande du Client.

10.6 Dépôt de garantie

ALTERNA peut demander au Client, de lui verser un dépôt de garantie dont le montant est défini aux Conditions Particulières.

Le dépôt de garantie sera versé par le Client en même temps que l'envoi des conditions particulières signées à ALTERNA. En tout état de cause, et conformément aux dispositions de l'article 3.2, le Contrat ne pourra prendre effet qu'à compter de l'encaissement effectif par ALTERNA du dépôt de garantie.

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 d'intérêts.

Le remboursement du dépôt interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat sous réserve du paiement de la totalité des sommes dues par le Client à ALTERNA.

11. Réduction de puissance ou suspension de l'accès au RPD en cas de non-paiement intégral des factures

En l'absence de paiement, le commercialisateur informe le Client par courrier, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. Ce délai supplémentaire de quinze jours est porté à trente jours si le client résidentiel est bénéficiaire du Chèque Énergie.

A défaut d'accord entre le Client et le commercialisateur dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, le commercialisateur avise le Client par courrier valant mise en demeure qu'en l'absence du paiement intégral des sommes dues dans un délai de vingt jours, sa fourniture sera réduite ou suspendue. De plus, le commercialisateur aura la possibilité de résilier le contrat.

Tout déplacement pour réduction ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le catalogue de prestations du GRD. Les clients bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité sont facturés de 20 % du montant de ces prestations.

Le Client résidentiel peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles pour les personnes physiques.

12. Responsabilité

12.1 Responsabilité d'ALTERNA vis-à-vis du Client

ALTERNA est responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect des obligations mises à sa charge et définies au Contrat. La responsabilité d'ALTERNA ne peut être engagée (1) en cas de manquement du GRD à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client, (2) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part, (3) en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation (4) ou lorsque l'éventuel manquement d'ALTERNA est causé par la survenance d'un cas de force majeure et/ou dans les cas suivants :

- les destructions volontaires 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'avions,
- 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 10 incidents sont constatés sur le réseau HTA ou HTB. Cette dernière condition n'est pas exigée en cas de

délestages de PDL 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 grèves du personnel.

12.2 Responsabilité du GRD vis-à-vis du Client

Le GRD est responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect des obligations mises à sa charge au titre de l'acheminement, sauf en cas de force majeure et/ou dans les cas suivants :

- les destructions volontaires 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'avions,
- 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 10 incidents sont constatés sur le réseau HTA ou HTB. Cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de PDL 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 imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique,
- les délestages organisés par les gestionnaires de réseaux 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.

Le client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre de ENEDIS pour les engagements d'ENEDIS relatifs à l'acheminement.

12.3 Responsabilité du Client vis-à-vis d'ALTERNA et de ENEDIS

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés à ALTERNA ou au GRD en cas de non-respect de ses obligations contractuelles, sauf en cas de force majeure.

13. Révision du contrat

ALTERNA s'engage à informer le Client par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, un (1) mois avant la date d'application envisagée, de tout projet de modification du présent Contrat. En cas de non acceptation par le Client de ces modifications contractuelles, le Client peut résilier son Contrat, sans pénalité, conformément à l'article 14.1, dans un délai de 3 mois à compter de la réception de la modification. Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

14. Résiliation

14.1 Résiliation du contrat par le Client

Le Client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalités. Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation.

En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du client.

Dans les autres cas de résiliation (déménagement du client...), le client doit informer ALTERNA de la résiliation du contrat par tout moyen. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client, date postérieure à la demande de résiliation et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la demande de la résiliation à ALTERNA.

14.2 Résiliation du contrat par ALTERNA

ALTERNA peut résilier le contrat en cas de non-respect par le Client de l'une de ses obligations prévues au contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations adressée au Client et restée sans effet dans un délai de trente jours. Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures, ALTERNA peut résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 11.

14.3 Dans tous les cas de résiliation

Le client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat. Pour établir cette facture, les consommations font l'objet :

- soit d'un auto-relevé réalisé par le client le jour de la résiliation et communiqué à ALTERNA,
- soit d'une estimation prorata temporis, réalisée par le gestionnaire de réseaux, basée sur les consommations antérieures du client sur son point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique),
- soit d'un relevé spécial payant lorsqu'il est effectué à la demande du client (le prix figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'ALTERNA).

Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les consommations sont celles télérelevées au jour de la résiliation. A défaut, les consommations font l'objet d'une estimation prorata temporis réalisée par le Distributeur ou d'un relevé spécial dans les mêmes conditions que ci-dessus.

Si à la date effective de la fin de son contrat, le client continue de consommer de l'électricité sur son point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec ALTERNA, ou tout autre fournisseur, prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue. En aucun cas, le client ne pourra engager la responsabilité d'ALTERNA ou celle d'ENEDIS pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

15. Réclamations / Droit applicable

15.1 Réclamations

Les parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable. ALTERNA s'engage à répondre dans les plus brefs délais aux réclamations que peuvent formuler les Clients auprès du service clients (voir les coordonnées sur la facture). En cas de non règlement à l'amiable dans un délai de deux (2)

mois à compter de la réception de la réclamation, le Client peut saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie par Internet : http://www.energie-mediateur.fr/bas_de_page/contact.htm ou par courrier à :

Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n° 59252 -75443 Paris Cedex 9.

Si le litige concerne l'acheminement, le Client peut également formuler sa réclamation directement auprès du GRD.

Ces modes de règlement amiables sont facultatifs. Le Client peut à tout moment saisir les juridictions compétentes.

15.2 Droit applicable

Le Contrat est soumis au droit français.

16. Divers

16.1 Force et valeur du Contrat

Le Contrat constitue l'expression du plein et entier accord des parties. Ses dispositions annulent et remplacent toute disposition contenue dans un document relatif à l'objet du Contrat qui aurait pu être établi antérieurement à l'entrée en vigueur du Contrat. Si l'une des dispositions du Contrat s'avérait contraire à une loi ou une réglementation applicable, cette disposition serait réputée écartée, sans que cela affecte la validité des autres dispositions du présent Contrat.

16.2 Confidentialité et protection des données personnelles

ALTERNA, en sa qualité de responsable des traitements, collecte et traite les données personnelles de ses clients conformément à la législation et réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement général de protection des données UE 2016/679 du 27 avril 2016).

Le traitement a pour finalités d'effectuer des opérations relatives à la gestion des clients (la gestion des impayés et du contentieux ; la gestion des avis des personnes sur les produits, services ou contenus opérations relatives à la prospection, élaboration de statistiques commerciales organisation de jeux concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle). Le Client peut à tout moment retirer son consentement à la prospection commerciale et cela sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci.

Les données sont destinées aux personnes habilitées des services en charge de la gestion clients et prospects d'Alterna, ainsi que de certaines sociétés du groupe ENERGIES VIENNE, prestataires, partenaires et sous-traitants liés à l'exécution du contrat et les tiers autorisés.

Les données collectées sont conservées pour toute la durée contractuelle entre le Client et Alterna. A échéance du contrat, elles seront archivées pour une période de 5 ans. La fourniture de ces données est obligatoire et strictement nécessaire à l'exécution du présent Contrat. Le Client dispose d'un droit d'accès, rectification, suppression et de portabilité des données le concernant, ainsi que d'un droit d'opposition pour motifs légitimes et de limitation du traitement.

Le Client peut exercer ces droits auprès du délégué à la protection des données d'Alterna et du Groupe Energies Viennes par courrier à l'adresse suivante: Délégué à la Protection des Données- ALTERNA – 78,

avenue Jacques Cœur – CS 10 000 – 86 000
POITIERS ou par mail à : dpo@alterna.fr

Tout exercice de l'un de ces droits devra s'accompagner d'un justificatif d'identité (recto de carte d'identité, passeport, carte de séjour). Le Client dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, sur le site www.cnil.fr. Les conversations téléphoniques entre le Client et ALTERNA pourront être enregistrées pour preuve de l'engagement contractuel du Client.

16.3 Cession du contrat, cession d'un site

Le Client s'interdit toute cession partielle ou totale à un tiers de ses droits et obligations découlant du présent Contrat sans l'accord préalable et écrit d'ALTERNA. ALTERNA se réserve le droit de transférer le présent Contrat à une entité juridique distincte. Le Client sera informé de la cession du contrat par courrier simple sous un délai de prévenance d'un (1) mois.

16.4 Autres prestations

ALTERNA en tant que fournisseur d'énergie électrique peut proposer à ses clients d'autres prestations et services. S'ils ne sont pas mentionnés aux Conditions Particulières, ils ne sont pas inclus dans le présent Contrat.

16.5 Information du consommateur

Une liste des principales questions destinées à l'information des consommateurs a été dressée par la Commission européenne. Ces éléments sont disponibles sur Internet : <http://www.economie.gouv.fr/dgcrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel>

FORMULAIRE DE RETRACTATION POUR CLIENTS RESIDENTIELS

(article R. 121-1 du code de la consommation)

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

A l'attention d'ALTERNA – ALTERNA c/o SOREGIES - 78 avenue Jacques Cœur, CS 10000, 86068 Poitiers Cedex 09 - contact@alterna-energie.fr

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

CONTRAT DE FOURNITURE ET D'ACHEMINEMENT D'ENERGIE ELECTRIQUE A PRIX LIBRE – IDEA ELEC / IDEA VERT

Commandé le ^(*)/reçu le ^(*) :

Nom du (des) client(s) :

Adresse du (des) client(s) :

Date :

Signature du (des) client(s)

(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

(*) rayer la mention inutile