

Conditions générales de vente

Pour la fourniture et l'acheminement d'électricité verte à prix libre

Offres électricité

Clients résidentiels ou professionnels ayant une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA

6 mai 2024

Important : Cette offre de fourniture est à prix libre (prix non réglementé). Le client exerce librement son droit de choisir son fournisseur d'énergie conformément à l'article L.331-1 du Code de l'Energie. Si le client choisit cette offre, il peut revenir gratuitement au tarif réglementé de vente à tout moment s'il en fait la demande et qu'il remplit les conditions d'éligibilité au sens de l'article L337-7 du Code de l'Energie.

1. Lexique

Appareil de mesure : Équipement 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.

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 un consommateur final non domestique.

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'électricité, comprenant les présentes Conditions Générales de Vente, les Conditions de distribution de GRD, les Conditions Particulières liées à l'offre choisie dans un document complémentaire, ainsi que leurs éventuels avenants.

Fournisseur/Alterna énergie : Alterna énergie, Société par Actions Simplifiée au capital de 719 965,92 €. Siège social : 78

avenue Jacques Cœur – 86068 POITIERS CEDEX 9, RCS Poitiers 483 339 156, Tel : 05.49.52.76.76, mail : jade@alterna-energie.fr. Alterna énergie est désignée le « Fournisseur » dans le présent Contrat.

GRD / Distributeur : Gestionnaire du Réseau de Distribution, appelé également le "Distributeur". Le GRD est chargé d'acheminer l'électricité. Il exerce ses missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution.

Le nom et les coordonnées de votre GRD sont précisées sur les Conditions Particulières de votre Contrat.

Partie(s) : Alterna énergie 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 énergie au tarif libre, et sur son acheminement assuré par le GRD pour tout contrat présentant une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA.

Pour les résidentiels, la commercialisation est ouverte uniquement aux installations équipées d'un compteur Linky communicant.

Les engagements d'Alterna énergie 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.

Les conditions dans lesquelles l'électricité est livrée au Client par le Distributeur figurent dans la synthèse des conditions de distribution du Distributeur annexées aux présentes Conditions Générales de Vente, et/ou disponibles sur simple demande auprès du Fournisseur.

Il est précisé qu'en souscrivant le Contrat avec Alterna énergie, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le Distributeur pour les prestations relatives à l'acheminement. En signant les Conditions Particulières de Vente, le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions de distribution qui le lient au Distributeur.

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

Le mix énergétique est indiqué sur les factures du client, et sur notre site Internet www.alterna-energie.fr.

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

3. Date de conclusion, prise d'effet et durée du Contrat

3.1 Durée - Date de conclusion - Prise d'effet

• Durée

Le présent Contrat est conclu pour une durée précisée en annexe.

• Date de conclusion

Le contrat est conclu à la date de sa signature sans préjudice de l'application du droit de rétractation prévu à l'article 3.3. Cependant, si le Client choisit de souscrire son contrat par téléphone ou sur le site internet du Fournisseur, et sur sa demande expresse, le contrat est conclu dès la date de mise en service ou à la date choisie par le Client.

3.2 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 : Le délai prévisionnel de fourniture d'électricité dépend des contraintes du Distributeur et figure dans le catalogue du GRD. La mise en service avec ou sans déplacement génère des frais d'accès qui seront facturés par le Distributeur à Alterna Energie, qui les refacturera au Client à l'euro près. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations. La date de prise d'effet du Contrat est mentionnée sur la première facture adressée au Client.

3.3 Droit de rétractation

Pour les clients résidentiels, 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 (14) 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 énergie 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.

Pour les clients professionnels et en application des articles L221-1 et L221-3 du Code de la consommation, en cas de vente hors établissement et dès lors que (i) l'objet du Contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel et (ii) qu'il emploie cinq (5) salariés ou moins, le client professionnel 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 (14) jours à compter de la date de conclusion du Contrat. Le Client informe Alterna énergie de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis 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 énergie, 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.

4. Conseil tarifaire et option tarifaire

Lors de la conclusion du Contrat, sur la base des éléments d'information recueillis auprès du Client sur ses besoins, Alterna énergie le conseille sur le tarif à souscrire pour son Point de livraison. En cours de Contrat, le Client peut contacter Alterna énergie 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.

La puissance souscrite et l'option tarifaire figurent sur les factures adressées par Alterna énergie 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 énergie facture, sans surcôt, 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.

5. Interruption de la fourniture

5.1. A l'initiative du Distributeur

Le GRD pourra suspendre l'accès au RPD et interrompre la fourniture d'électricité selon les modalités fixées dans les conditions de distribution annexées. La suspension du Contrat et l'interruption de

fourniture par le Distributeur se prolongeront aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin et que cet événement continuera de produire des conséquences. Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption de fourniture auront pris fin, la fourniture sera rétablie sans délai par le Distributeur. Le Client ne pourra en aucun cas prétendre à quelque indemnisation que ce soit de la part d'Alterna énergie ou de ses assureurs des éventuelles conséquences d'une réduction ou d'une interruption de livraison. Tous les frais nécessaires à la reprise du Contrat seront à la charge de la Partie à l'origine du fait générateur de l'interruption.

5.2 A l'initiative du Fournisseur

Alterna énergie peut demander au GRD de procéder à l'interruption de la fourniture ou à la réduction de la puissance du Client dans les cas suivants :

- danger grave et immédiat porté à la connaissance du Fournisseur,
- inexécution de l'une de ses obligations par le Client, notamment dans le cas visé à l'article relatif à l'article 7.5,
- force majeure ou cas assimilés visés à l'article relatif à la force majeure et cas assimilés,
- 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,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par un Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'Electricité,
- usage illicite ou frauduleux de l'électricité.

Tout déplacement pour réduction de puissance ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les Clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le Logement et les Clients bénéficiaires du chèque énergie conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie s'étant fait connaître d'Alterna énergie, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

6. Prix

6.1 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 (6) 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.

6.2 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.

6.3 Evolution des Prix

Les conditions de révision des prix sont précisées en annexe.

6.4 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.

Il est expressément convenu entre les Parties que toutes les prestations payées par Alterna énergie au GRD au titre de l'accès au RPD du Site seront intégralement refacturées par Alterna énergie au Client.

6.5 Autres prestations

Alterna énergie 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.

7. Modalités de facturation et de règlement

7.1 Etablissement de la facturation - détermination des consommations

Chaque facture comporte notamment :

Pour les résidentiels : le montant lié à l'abonnement correspondant à la période de facturation.

Pour les professionnels : le montant lié à l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation.

Pour tous :

- la consommation d'électricité et son montant sur la période de facturation,
- s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes conformément à l'article 6.4 et 6.5.

Pour les clients résidentiels ayant un compteur Linky communicant :

Les consommations sont déterminées à partir des éléments élaborés par les appareils de mesure. Alterna énergie établit une facture en fonction des index télérelevés et transmis par le GRD.

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, par le GRD, sur la base de celle des points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables. Le Client peut contester la quantité d'énergie corrigée.

Sous cette réserve et sauf dans le cas où le Client a opté pour la mensualisation, les factures lui sont adressées tous les mois. Chaque facture est adressée au Client par voie électronique et est établie conformément à la réglementation en vigueur. Le Client peut s'opposer à l'utilisation d'un support durable autre que le papier et peut demander, par tout moyen, à tout moment et sans frais, à

recevoir les factures sur un support papier. Le Client s'engage à informer Alterna énergie de tout changement d'adresse électronique pour envoi de la facture.

Pour les clients résidentiels ne bénéficiant pas de compteurs communicants **et pour tous les professionnels :**

Les consommations sont déterminées à partir des éléments élaborés par les appareils de mesure réglés et plombés par le GRD. Alterna énergie 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 son GRD par internet, 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 énergie, la facture est établie sur la même 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.

Pour les professionnels, 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.

7.2 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa date d'émission. En cas de pluralité de Clients pour un même contrat, ces derniers sont solidairement responsables du paiement des factures. Dans tous les cas, le(s) Client(s) reste(nt) responsable(s) du paiement des factures.

7.3 Pénalités dues par le Client

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 demie (1,5) le taux d'intérêt légal **pour les clients résidentiels**, et à trois (3) fois le taux d'intérêt légal **pour les clients professionnels**.

Pour les clients résidentiels, 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.

7.4 Pénalités dues par Alterna énergie

En cas de non-respect avéré par Alterna énergie de ses obligations contractuelles ne pouvant être directement imputées à un tiers, Alterna énergie 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."

7.5 Mesures prises en cas de non-paiement intégral des factures

Pour les clients résidentiels :

En l'absence de paiement intégral, Alterna énergie informe le Client par courrier valant mise en demeure ou par e-mail, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) 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 (15) jours est porté à trente (30) jours si le client résidentiel est dans l'une des situations mentionnées à l'article 8. A défaut d'accord entre le Client et Alterna énergie dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, Alterna énergie 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 (20), sa fourniture sera réduite ou suspendue. Si le client résidentiel est dans l'une des situations mentionnées à l'article 8, sa fourniture pourra être réduite jusqu'à 1kVA, puis, après un délai minimal de soixante (60) jours durant lequel Alterna énergie contacte au moins deux fois le client, dont une fois par écrit et une fois oralement, avant d'être interrompue, sous réserve d'en aviser le client au moins vingt (20) jours à l'avance par courrier. De plus, Alterna énergie 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 Chèque Energie 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. Conformément à la législation en vigueur, il est également précisé que Alterna énergie ne peut procéder, pour un Client résidentiel dans sa résidence principale, à l'interruption, y compris par résiliation du Contrat, pour non-paiement des factures, de la fourniture d'électricité pendant la période dite de « trêve hivernale » allant du 1er novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante.

Pour les clients professionnels :

Toute somme non réglée au Fournisseur au titre du Contrat à sa date d'exigibilité portera intérêt, à compter de la date d'exigibilité de la facture jusqu'à la date de paiement effectif, à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal. Un montant minimum de 50 € de pénalités de retard sera facturé dans tous les cas. Il reste entendu que le Client sera tenu de régler lesdites pénalités en sus du montant originellement facturé.

En sus des indemnités moratoires, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, dont le montant est fixé à 40 euros, 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.

En l'absence de paiement, et sans préjudice de son droit de résilier le

Contrat dans les conditions de l'article « Résiliation », le Fournisseur peut, après une mise en demeure de payer la totalité des sommes dues dans un délai de dix (10) jours calendaires restée infructueuse, demander au Distributeur l'interruption de la fourniture d'Electricité pour le(s) Point(s) de Livraison du Client et procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions visées à l'article « Résiliation ». Il est entendu, qu'en pareil cas, le Client ne peut revendiquer le remboursement d'aucun dommage quel qu'il soit ni aucune réduction de quelque nature que ce soit. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client.

7.6 Contestation et régularisation de factures

Les contestations et régularisations de facturation donnent lieu à une facture qui en précise les modalités de calcul.

• Contestation par le Client

En application de l'article 2224 du Code Civil, le Client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq (5) ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

• Régularisation par Alterna énergie

Alterna énergie peut régulariser les factures pendant une durée maximale de deux (2) ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les cas suivants :

- Lorsque le Distributeur 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,
- En cas de fraude.

Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au Client à ce titre. Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client. Ces frais incluent notamment un « forfait Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des Prestations.

7.7 Modes de paiement

Alterna énergie propose, sans frais, de payer par prélèvement automatique, chèque, espèces, virement, 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. Lorsque

le client choisit la mensualisation, il pourra choisir sa date de prélèvement automatique (le 10 ou le 20 du mois).

Pour les résidentiels : le calendrier de paiement mensuel établit onze (11) mensualités de mêmes montants et prévoit une mensualité de régularisation en fonction de la consommation réelle du client. Les frais de mise en service feront l'objet d'une facturation préalable non incluse dans le cycle de prélèvement ou de mensualisation. Ce montant sera prélevé quatorze (14) jours après la date d'émission de la facture. À tout moment en cours de période, avant l'émission de la facture annuelle, le Fournisseur peut proposer au Client l'ajustement des mensualités restantes, à la hausse ou à la baisse, en cas d'évolution significative de ses consommations ou suite à une évolution de prix ; le Client peut choisir de conserver l'échéancier de paiement inchangé.

Dans le cas où le client choisit une facturation au réel, le prélèvement automatique s'effectue quatorze (14) jours après la date d'émission de la facture. Le Client est en tout état de cause libre de choisir et modifier son mode de paiement.

Pour les professionnels :

Le calendrier de paiement mensuel établit dix (10) mensualités de mêmes montants et prévoit deux mensualités de régularisation en fonction de la consommation réelle du client. Les frais de mise en service feront l'objet : Pour les clients mensualisés : d'une facturation préalable non incluse dans l'échéancier. Pour les autres clients : la facturation sera effectuée au rythme des factures émises. Ce montant sera prélevé vingt-et-un (21) jours après la date d'émission de la facture.

Dans le cas où le Client choisit une facturation au réel, le prélèvement automatique s'effectue au rythme de transmission du GRD, vingt-et-un (21) jours après la date d'émission de la facture. Le Client est en tout état de cause libre de choisir et modifier son mode de paiement.

Pour tous les clients, le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire du Fournisseur a été crédité de l'intégralité du montant facturé.

7.8 Remboursement en cas de trop-perçu

Lorsque la facture constate un trop-perçu inférieur à vingt (20) euros, il est reporté sur la facture suivante sous forme d'avoir, sauf si le consommateur demande son remboursement. Si le trop-perçu est supérieur à vingt (20) euros, il est remboursé par le Fournisseur. Le remboursement est effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date d'émission de la facture ou de la demande du Client.

En cas de résiliation du Contrat, si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, Alterna Energie rembourse ce montant dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

7.9 Duplicata de factures

Le Client peut demander un duplicata papier de ses factures. Ce duplicata sera facturé au Client cinq (5) euros TTC.

8. Aides aux personnes en situation de précarité

8.1 Chèque énergie

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

8.2 Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer, auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux (2) mois, Alterna énergie peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier ou par e-mail.

8.3 Dispositions communes

Le délai supplémentaire mentionné à l'article 7.5 est porté à trente (30) jours dans les trois cas suivants :

- si le Client est bénéficiaire du chèque énergie,
- lorsqu'il a reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès d'Alterna énergie,
- si sa situation relève d'une convention signée entre Alterna énergie et le département de résidence du Client sur

les situations d'impayés en matière de fourniture d'énergie.

9. Révision du contrat

Pour les clients résidentiels, Alterna énergie s'engage à informer le Client par voie postale ou par voie électronique, selon la réglementation en vigueur un (1) mois avant la date d'application envisagée, de tout projet de modification des présentes conditions générales. En cas de non-acceptation par le Client de ces modifications contractuelles, le Client peut résilier son Contrat, sans pénalité, conformément à l'article 10.1, dans un délai de trois (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.

Pour les clients professionnels, Alterna énergie, Alterna énergie s'engage à informer le Client par voie électronique ou, à sa demande ou si le fournisseur n'a pas connaissance de son adresse électronique, par voie postale, quinze (15) jours avant la date d'application envisagée, de tout projet de modification des présentes conditions générales.

En cas de non-acceptation par le Client de ces modifications contractuelles, le Client peut résilier son Contrat, sans pénalité dans un délai de trois (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.

10. Résiliation

10.1 Résiliation du contrat par le Client

Le Client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalité. Le Client est responsable des consommations enregistrées et de leur paiement intégral jusqu'au jour de résiliation effective.

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 énergie de la résiliation du contrat par tout moyen écrit, mail ou courrier. 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 notification de la résiliation à Alterna énergie.

10.2 Résiliation du contrat pour manquement aux obligations contractuelles

Pour les clients résidentiels :

Sans préjudice des dispositions de l'article 7.5 des CGV, en cas d'inexécution

par le Client ou le Fournisseur de l'une de ses obligations contractuelles, et sauf cas de force majeure, la Partie défaillante pourra être mise en demeure de remplir ses obligations contractuelles ainsi que de faire cesser les conséquences de l'inexécution constatée. A défaut d'exécution dans les trente (30) jours à compter de l'envoi de la mise en demeure, le Contrat pourra être résilié de plein droit par la Partie non défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre et autres sanctions prévues au Contrat. La Partie défaillante en sera informée par courrier ou par e-mail.

Pour les clients professionnels :

Le Fournisseur pourra résilier le Contrat dans les cas suivants :

- En cas d'absence de paiement intégral du montant de la facture dans un délai de dix (10) jours calendaires suivant la date limite de paiement, le Fournisseur pourra mettre en demeure le Client de payer les sommes dues dans un délai supplémentaire de dix (10) jours. La résiliation interviendra de plein droit à l'issue de cette mise en demeure restée sans effet.

- Après l'interruption de la fourniture d'Electricité, dans le cas visé à l'article « Absence de paiement ». La résiliation interviendra de plein droit dans un délai de dix (10) jours calendaires suivant l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet.

- En cas de manquement grave et/ou répété par le Client à une obligation du présent Contrat. La résiliation interviendra de plein droit dans un délai de dix (10) jours calendaires suivant l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet.

10.3 Résiliation du contrat par Alterna Energie

Le Fournisseur pourra résilier le Contrat à durée indéterminée, à tout moment, sous réserve de respecter un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours et sans qu'aucune indemnité ne puisse être accordée à l'une ou l'autre des Parties

10.4 Dans tous les cas de résiliation

Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la résiliation du Contrat. Pour établir cette facture, grâce au point de livraison équipé d'un compteur communicant, les consommations sont télérelevées au jour de l'enregistrement de la résiliation par le GRD. Dans le cas où le compteur ne communique pas, les consommations retenues sont le résultat :

- soit d'un auto-relevé réalisé par le client le jour de la résiliation et communiqué à Alterna énergie,
- 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 énergie).

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective. 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 énergie, 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 énergie ou celle du GRD pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

11. Responsabilités

11-1 Responsabilité des Parties en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat relatives la fourniture d'électricité

Chaque Partie est responsable à l'égard de l'autre des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de ses obligations contractuelles. Lorsqu'une Partie est reconnue responsable en application et dans les limites des articles ci-dessous, elle est tenue de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages causés à l'autre Partie, dans les conditions du droit commun et dans les limites et conditions précisées ci-après. Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers ou d'un événement constitutif d'un cas de force majeure.

11-2 Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat relatives à l'accès au RPD et à son utilisation

Le Distributeur et le Client engagent leur responsabilité l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de leurs engagements, dans les limites et conditions décrites en annexe. Le Distributeur est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect d'une ou plusieurs obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

12. Correspondance et informations

Pour contacter Alterna énergie, le Client doit se reporter aux coordonnées figurant sur la facture. Pendant la durée du Contrat, Alterna énergie met à disposition du client, un espace Client personnel sécurisé sur son site internet, lui permettant notamment de consulter son contrat et ses factures.

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie sur le site : <https://www.economie.gouv.fr/dgcccfr/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electriciteet-gaz-naturel>

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel sur le site bloctel.gouv.fr.

13. Réclamations et Droit applicable

13.1 Réclamations

Les parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable. Alterna énergie s'engage à répondre dans un délai de 10 jours ouvrés aux réclamations que peuvent formuler le Client 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 : <https://www.energie-mediateur.fr/contact/> ou par courrier à : Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n° 59252 -75443 Paris Cedex 09.

Si le litige concerne l'acheminement, Alterna énergie est l'interlocuteur privilégié du Client, mais le Client peut également formuler sa réclamation directement auprès du GRD selon les modalités fixées dans les Conditions de Distribution annexées aux présentes Conditions Générales de Vente. Ces modes de règlement amiables sont facultatifs. Le Client peut à tout moment saisir les juridictions compétentes.

13.2 Droit applicable

Le Contrat est soumis au droit français.

14. Confidentialité et protection des données personnelles

Alterna énergie, en sa qualité de responsable des traitements, collecte et traite les données personnelles de ses clients et prospects conformément à la législation et réglementation en vigueur

en matière de protection des données à caractère personnel (loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement général de protection des données UE 2016/679 du 27 avril 2016). Le traitement a pour finalité principale d'effectuer des opérations relatives à la gestion des clients et des prospects (gestion contractuelle, gestion des impayés et du contentieux ; 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). Les traitements se basent sur le contrat de fourniture d'énergies, sur l'intérêt légitime du Responsable des Traitements ou sur le consentement de la Personne Concernée. Le consentement peut être retiré à tout moment, selon les modalités exposées ci-dessous, sans que cela puisse porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci.

Les données sont destinées aux seules personnes habilitées des services en charge de la gestion clients et prospects d'Alterna énergie et ses sous-traitants, ses éventuels partenaires ainsi qu'aux tiers autorisés. Dans la mesure du possible, l'ensemble des données à caractère personnel dont Alterna énergie est directement l'unique responsable de traitement sont prioritairement hébergées sur le territoire de l'Union Européenne. Certains traitements peuvent nécessiter un transfert de données en dehors du territoire de l'Union Européenne ou d'un pays déclaré comme adéquat, notamment les États-Unis. Dans ce cas, Alterna énergie met en place les mesures contractuelles (Clauses contractuelles standards) et de protection adaptée, conformément à la législation en vigueur.

Les données contractuelles sont conservées pour toute la période contractuelle. A échéance du contrat, elles seront conservées pour une période de dix (10) ans. La fourniture de certaines données est obligatoire et strictement nécessaire à l'exécution du présent Contrat. Les données de prospection seront supprimées au maximum trois (3) ans après le dernier contact actif avec le prospect.

La personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données la concernant, ainsi que d'un droit d'opposition pour motifs légitimes et de limitation du traitement. Elle dispose également de la possibilité de donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après leur décès.

Elle peut exercer ces droits auprès du délégué à la protection des données D'Alterna énergie par courrier à l'adresse suivante : Délégué à la Protection des

Données Alterna énergie – 78, avenue Jacques Cœur – CS 10 000 – 86068 POITIERS cedex 9 ou par mail à : dpo@alterna-energie.fr Elle dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, sur le site www.cnil.fr.

15. 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. Cession du contrat

Alterna énergie pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L233-3 du Code de Commerce (ii) une de ses filiales telle que définie par les dispositions de l'article L233-1 du même code (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L233-3 du Code de Commerce dans la mesure où les conditions mentionnées au présent Contrat sont maintenues. Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers qu'avec l'accord d'Alterna énergie.

Annexe 1

Fourniture d'électricité d'origine renouvelable, durée et évolution des prix

1. Fourniture d'électricité d'origine renouvelable

Alterna énergie s'engage à fournir au Client l'énergie électrique nécessaire à l'alimentation de son Site dans les limites des caractéristiques fixées dans les Conditions particulières, et à injecter sur le réseau les quantités d'électricité d'origine renouvelable correspondantes. L'électricité injectée est d'origine renouvelable issue notamment de fermes de production hydraulique, éolienne ou photovoltaïque. Son origine renouvelable est certifiée conformément à la réglementation en vigueur par le mécanisme des garanties d'origine. Les Garanties d'origine certifient l'origine renouvelable de l'énergie injectée sur le réseau électrique français. Ces garanties d'origine sont achetées à la date de souscription prioritairement à la ferme de production choisie par le client dans la limite des volumes disponibles et du contrat liant Alterna énergie et le producteur, ou à défaut à une autre ferme de production locale. Le site de production choisi par le client à la souscription est indiqué dans les Conditions particulières du contrat.

2. Durée et reconduction du contrat

Le présent Contrat est conclu pour une durée déterminée de douze (12) mois à partir de la date de prise d'effet du contrat. A son terme, le contrat est reconduit tacitement pour une durée équivalente et selon les modalités d'évolution tarifaires définies à l'article ci-après.

3. Évolution des prix

Les prix de vente figurent aux Conditions Particulières. Sous réserve des modifications des impôts, taxes et charges décrites à l'article 6.2 des Conditions Générales de Vente, ces prix évoluent dans les conditions ci-après.

3.1 Évolution du prix de l'abonnement

Le prix de l'Abonnement évolue à la hausse ou à la baisse, une fois par an, suite à l'évolution des tarifs d'utilisation des Réseaux publics de transport et Distribution d'électricité décidée par les pouvoirs publics. Les prix ainsi déterminés s'appliquent de plein droit au présent Contrat et au prorata temporis des consommations d'énergie sur la facture suivant la date d'entrée en vigueur des nouveaux barèmes.

3.2 Évolution du prix du kWh

Le prix du kWh hors toutes taxes est fixe pendant un (1) an à partir de la date d'entrée en vigueur du contrat, date figurant dans les Conditions Particulières de Vente.

3.3 Évolution des prix à l'issue de la durée d'application du prix du kWh

A compter du jour suivant la fin de la durée de l'application du prix fixe du kWh HTT (1 an), Alterna énergie proposera au Client de nouveaux tarifs applicables à son offre. Cette évolution fait l'objet, au moins un (1) mois avant la date d'application, d'une communication au Client selon les modalités prévues à l'article 9. En cas de désaccord, le Client pourra résilier son contrat selon les conditions définies à l'article 10.1 des Conditions Générales de Vente.

Une question ?

05 49 52 76 76

Votre service client en plein cœur du Poitou,
du lundi au vendredi, 8h-20h. Le samedi, 8h-18h.

jade@alterna-energie.fr



Alterna énergie,
78, avenue Jacques Cœur - CS 10000
86068 POITIERS CEDEX 9

www.alterna-energie.fr

SIRET 483 339156 00034 - SAS au capital de 19 965,92 € - RCS POITIERS
N° TVA intracommunautaire : FR 68 450 889 225

Annexe 2

Fourniture d'électricité d'origine renouvelable, durée et évolution des prix

1. Fourniture d'électricité d'origine renouvelable

Alterna énergie s'engage à fournir au Client l'énergie électrique nécessaire à l'alimentation de son Site dans les limites des caractéristiques fixées dans les Conditions particulières, et à injecter sur le réseau les quantités d'électricité d'origine renouvelable correspondantes. L'électricité injectée est d'origine renouvelable issue notamment de fermes de production hydraulique, éolienne ou photovoltaïque. Son origine renouvelable est certifiée conformément à la réglementation en vigueur par le mécanisme des garanties d'origine. Les Garanties d'origine certifient l'origine renouvelable de l'énergie injectée sur le réseau électrique français. Ces garanties d'origine sont achetées auprès de producteurs français.

2. Durée et reconduction du contrat

Le présent Contrat est conclu pour une durée déterminée de douze (12) mois à partir de la date de prise d'effet du contrat. A son terme, le contrat est reconduit tacitement pour une durée équivalente et selon les modalités d'évolution tarifaires définies à l'article ci-après.

3. Évolution des prix

Les prix de vente figurent aux Conditions Particulières. Sous réserve des modifications des impôts, taxes et charges décrites à l'article 6.2 des Conditions Générales de Vente, ces prix évoluent dans les conditions ci-après.

3.1 Évolution du prix de l'abonnement

Le prix de l'Abonnement évolue à la hausse ou à la baisse, une fois par an, suite à l'évolution des tarifs d'utilisation des Réseaux publics de transport et Distribution d'électricité décidée par les pouvoirs publics. Les prix ainsi déterminés s'appliquent de plein droit au présent Contrat et au prorata temporis des consommations d'énergie sur la facture suivant la date d'entrée en vigueur des nouveaux barèmes.

3.2 Évolution du prix du kWh

Le prix du kWh hors toutes taxes est fixe pendant un (1) an à partir de la date d'entrée en vigueur du contrat, date figurant dans les Conditions Particulières de Vente.

3.3 Évolution des prix à l'issue de la durée d'application du prix du kWh

A compter du jour suivant la fin de la durée de l'application du prix fixe du kWh HTT (1 an), Alterna énergie proposera au Client de nouveaux tarifs applicables à son offre. Cette évolution fait l'objet, au moins un (1) mois avant la date d'application, d'une communication au Client selon les modalités prévues à l'article 9. En cas de désaccord, le Client pourra résilier son contrat selon les conditions définies à l'article 10.1 des Conditions Générales de Vente.

Une question ?

05 49 52 76 76

Votre service client en plein cœur du Poitou,
du lundi au vendredi, 8h-20h. Le samedi, 8h-18h.

jade@alterna-energie.fr



Alterna énergie,
78, avenue Jacques Cœur - CS 10000
86068 POITIERS CEDEX 9

www.alterna-energie.fr

Annexe 3

Fourniture d'électricité d'origine renouvelable, durée et évolution des prix

1. Fourniture d'électricité d'origine renouvelable

Alterna énergie s'engage à fournir au Client l'énergie électrique nécessaire à l'alimentation de son Site dans les limites des caractéristiques fixées dans les Conditions particulières, et à injecter sur le réseau les quantités d'électricité d'origine renouvelable correspondantes. L'électricité injectée est d'origine renouvelable issue notamment de fermes de production hydraulique, éolienne ou photovoltaïque. Son origine renouvelable est certifiée conformément à la réglementation en vigueur par le mécanisme des garanties d'origine. Les Garanties d'origine certifient l'origine renouvelable de l'énergie injectée sur le réseau électrique français. Ces garanties d'origine sont achetées auprès de producteurs français.

2. Durée et reconduction du contrat

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

3. Évolution des prix

Les prix de vente figurent aux Conditions Particulières. Sous réserve des modifications des impôts, taxes et charges décrites à l'article 6.2 des Conditions Générales de Vente, ces prix évoluent dans les conditions ci-après. Le prix du kWh et le prix de l'abonnement sont indexés sur les Tarifs Réglementés de Vente d'électricité. Les prix du kWh et de l'abonnement sont susceptibles d'évoluer à la hausse comme à la baisse en suivant l'évolution des tarifs réglementés de vente d'électricité. Ces évolutions sont décidées par arrêté ministériel, après avis de la Commission de régulation de l'énergie et publiées au Journal officiel de la République française. En cas de désaccord, le Client pourra résilier son contrat selon les conditions définies à l'article 10.1 des Conditions Générales de Vente. Les prix ainsi déterminés s'appliquent de plein droit au présent Contrat et au prorata temporis des consommations d'énergie sur la facture suivant la date d'entrée en vigueur des nouveaux barèmes. Les prix applicables, ainsi que les modalités de calcul des prix sont disponibles auprès d'Alterna énergie sur simple demande. En cas de disparition des Tarifs Réglementés de Vente, Alterna énergie s'engage à proposer une nouvelle offre au Client conformément à l'article 9 des Conditions Générales

Une question ?

05 49 52 76 76

Votre service client en plein cœur du Poitou,
du lundi au vendredi, 8h-20h. Le samedi, 8h-18h.

jade@alterna-energie.fr



Alterna énergie,
78, avenue Jacques Cœur - CS 10000
86068 POITIERS CEDEX 9

www.alterna-energie.fr

SIRET 483 339156 00034 - SAS au capital de : 19 965,92 € - RCS POITIERS
N° TVA intracommunautaire : FR 68 450 889 225



Formulaire de rétractation

(Article L. 221-1 du code de la consommation)

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

À l'attention d'Alterna énergie

78 avenue Jacques Cœur, CS 10000, 86068 Poitiers cedex 09 - jade@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'électricité à prix libre**

Nom de l'offre proposée :

Commandé le^(*) / Reçu le^(*) :

Nom du (des) client(s) :

Adresse du (des) client(s) :

Date :

Signature du ou des clients

uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier

(*) rayer la mention inutile

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 : 6

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 à 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.



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

En tant que GRD sur les territoires qui lui sont concédés, 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.

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

2.1. 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 et/ou production**, 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.

2.2. 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. À 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

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

Cette autorisation peut être adressée soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client et à en apporter la preuve sur simple demande du GRD. En cas de non réponse de justification du recueil du consentement dans un délai défini par la procédure de contrôle concertée par le Fournisseur, à la première demande, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

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

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

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

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

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

Tour Enedis - Service National Consommateurs - 6^e 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

2.3. 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.

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

Le Client s'engage à :

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

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 défectuosité 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.

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

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

Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité 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.

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

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

5.1. Mise en service

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

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

- 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.

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

- 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.

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

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

- de demander 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.

6. Responsabilité

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

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



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

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

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

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

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

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

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

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictueuses ;
- 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.

7. Réclamations et recours

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

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;

- soit directement auprès 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.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

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

7.3. Recours

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

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

Si le Client est un particulier ou un non-professionnel ou un professionnel appartenant à la catégorie des micro-entreprises mentionnée à l'article 51 de la loi n°2008-776 du 4 août 2008, il peut également faire appel au Médiateur National de l'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.

8. Révision du présent document

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

