

Pour nous contacter :



Par téléphone

05 64 88 00 38
du Lundi au Vendredi de 9h à 19h



Par mail

bonjour@ilek.fr



Par courrier

18 Bd Marechal Leclerc
31000 TOULOUSE

Sommaire :

Article 1	Objet du Contrat
Article 2	Date de conclusion / Date de prise d'effet du contrat
Article 3	Conditions d'exécution du Contrat
Article 4	Droit de rétractation
Article 5	Prix
Article 6	Services complémentaires ou optionnels
Article 7	Conditions spécifiques à certaines offres
Article 8	Facturation
Article 9	Paievements
Article 10	Traitement des réclamations
Article 11	Responsabilités
Article 12	Installation de comptage
Article 13	Données de comptage
Article 14	Durée du Contrat
Article 15	Résiliation par le Client
Article 16	Résiliation par le Fournisseur/ Suspension du service
Article 17	Cas de force majeure
Article 18	Cession du Contrat
Article 19	Évolution des conditions contractuelles
Article 20	Informations à caractère personnel
Article 21	Loi applicable / Règlements amiables et contentieux des différends
Article 22	Définitions



Pour gagner du temps, vous pouvez cliquer sur l'article du sommaire qui vous intéresse pour vous diriger directement vers celui-ci.
Bonne lecture.

Préambule

Le Contrat est conclu entre :

ilek, société par actions simplifiée au capital de 18 224 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de TOULOUSE sous le numéro 802 076 521 dont le siège social est situé 18 Bd Marechal Leclerc, 31000 Toulouse désignée ci-après le « **Fournisseur** » ou « **ilek** » d'une part,

et

le Client, désigné ci-après le « **Client** » d'autre part, ci-après désignées individuellement une « **Partie** » ou collectivement les « **Parties** ».

Les présentes Conditions Générales de Vente, désignées ci-après "CGV", sont disponibles sur un support durable.

Elles sont accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct sur le site www.ilek.fr. Elles sont également adressées par e-mail au Client.

En se fournissant auprès d'ilek, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter expressément. Cette acceptation, qui est matérialisée par une case à cocher puis par le clic sur le bouton d'engagement, ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue.

ilek communique avec le Client électroniquement par divers moyens, tels que par courrier électronique ou SMS.

A des fins contractuelles, le Client accepte expressément que tous les accords, informations, divulgations et autres communications qu'ilek lui adresse électroniquement remplissent toutes les obligations légales des communications par écrit, à moins qu'une loi impérative spécifique impose un autre mode de communication.

Article 1 : Objet du Contrat

La relation entre les Parties est régie par les présentes CGV, complétées par la grille tarifaire en vigueur à la date de conclusion du Contrat, les Conditions Particulières et la synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution, ainsi que par les éventuelles Conditions Générales des Services complémentaires ou optionnels (ensemble le « **Contrat** »). La définition des termes commençant par une majuscule est précisée à l'article 22. En contrepartie des prestations réalisées par ilek, le Client s'engage à payer le prix selon les modalités de facturation et de règlement fixées par le Contrat.

Aux termes du Contrat, ilek s'engage à :

1.1. Fournir de l'électricité d'origine renouvelable

Le Fournisseur s'engage à fournir la totalité de l'énergie électrique active nécessaire à l'alimentation des installations du Client au Point De Livraison (PDL) désigné aux 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 d'installations de type hydraulique, éolienne, photovoltaïque, biomasse... Son origine renouvelable est garantie conformément à la réglementation en vigueur.

1.2. Mener, pour le compte du Client, les démarches auprès du GRD relatives à son accès au réseau de distribution.

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes : les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public. Le service public est concédé aux Gestionnaires de Réseau de Distribution (GRD).

Le cahier des charges définissant ces missions est consultable auprès des autorités concédantes. De ce fait, les GRD exercent leurs missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution.

Le Fournisseur s'engage à conclure un Contrat GRD-F avec le GRD au nom et pour le compte du Client pour permettre l'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au(x) Point(s) De Livraison pour le(s) site(s) de consommation du Client.

Le Fournisseur informe le Client des opérations qu'il réalise au nom et pour le compte de ce dernier.

Ses droits et obligations vis-à-vis du GRD sont indiqués dans les Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution (DGARD) disponibles gratuitement sur le site internet du Fournisseur : www.ilek.fr, et mises en annexe des présentes CGV.

Le Fournisseur prend en charge toutes les demandes d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à l'exception de celles relevant des relations directes entre le GRD et le Client. La liste des prestations techniques et de leurs tarifs (réglementés par l'Etat), suivant le Catalogue des prestations, est disponible sur : www.enedis.fr ou sur simple demande auprès du Fournisseur.

La Part Acheminement définie par le TURPE est prise en compte dans les prix de vente. Les autres prestations techniques facturées au Fournisseur par le GRD sont refacturées au Client de façon transparente et sans commission, suivant le Catalogue des prestations.

1.3. Endosser ou faire endosser la responsabilité d'équilibre au Responsable d'équilibre

Le Fournisseur s'engage à supporter la responsabilité de l'équilibre entre les quantités d'énergie électrique produites et injectées sur le réseau et les quantités soutirées par le Client pendant toute la durée du Contrat, en qualité de Responsable d'équilibre. Le Fournisseur a la possibilité de faire assumer cette tâche par un tiers qu'il mandate.

1.4. Conseiller le Client sur sa consommation d'énergie

En tant que professionnel, ilek s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyen, à conseiller le Client sur sa consommation d'énergie et à l'accompagner dans un objectif de réduction de sa consommation d'énergie.

Article 2 : Date de conclusion / Date de prise d'effet du contrat

2.1. Date de conclusion

Le Contrat est conclu à sa date de signature par le Client c'est-à-dire à la date d'acceptation par double clic lorsque le Contrat est conclu par voie électronique, sous réserve du droit de rétractation (article 4).

2.2. Date de prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de changement de fournisseur ou à la date de mise en service, sans préjudice de l'application du droit de rétractation (article 4).

2.2.1. Pour un changement de fournisseur :

La fourniture d'électricité (prise d'effet du Contrat) commencera, dans un délai de un (1) à vingt-et-un (21) jours à compter de la signature du Contrat complet et accompagné des documents demandés. Ces délais sont conditionnés aux éventuels délais supplémentaires imposés par le GRD et son acceptation d'inscrire le site dans le périmètre d'ilek. ilek se charge de la résiliation du contrat avec l'ancien fournisseur.

2.2.2. Pour une mise en service :

La date de prise d'effet sera celle souhaitée par le Client, sous réserve des délais imposés par le GRD. En cas de déplacement d'un agent du GRD, les délais prévisionnels pour une mise en service sont de un (1) jours ouvrés et dix (10) jours ouvrés s'il s'agit d'une première mise en service. Les frais générés par le déplacement d'un agent du GRD seront refacturés à l'euro près au Client.

Article 3 : Conditions d'exécution du Contrat

3.1. Dispositions générales

La prise d'effet et l'exécution du présent Contrat sont subordonnées :

- au raccordement effectif et direct du ou des PDL du Client au réseau public de distribution,
- à la conformité de l'installation du Client aux normes en vigueur,
- à la disponibilité d'énergie dans le périmètre d'ilek.

Les engagements tarifaires pris par ilek tels que définis à l'article 5 des présentes CGV ont comme point de départ la date de conclusion du Contrat.

3.2. Demande d'une empreinte bancaire

Dans le cadre de l'étude d'une demande de souscription, ilek pourra demander une empreinte bancaire au Client si ce dernier présente un risque avéré de défaut de paiement. En cas d'impossibilité de fournir cette empreinte bancaire, ilek se réserve le droit de refuser la souscription du Client.

3.3. Consultation du registre ARPE lors de la souscription

Dans le cadre de l'étude d'une demande de souscription, ilek pourra consulter le registre mutualisé des impayés géré par l'Association de Régulation des Paiements dans l'Énergie, Association ARPE, auquel participent certains fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, afin d'évaluer le risque d'impayés et de prévenir les souscriptions irrégulières.

Cette consultation consiste à interroger le registre à partir des données d'identification du Client, notamment son nom et prénom ou, pour les Clients professionnels, sa raison sociale et numéro SIRET, ainsi que ses coordonnées de contact, afin de vérifier l'existence éventuelle d'inscriptions le concernant.

En cas d'inscription au registre ARPE, ilek pourra, en fonction de la situation du Client et conformément à la réglementation applicable, demander au Client la fourniture de garanties particulières, telles qu'une empreinte bancaire ou un dépôt de garantie qui ne pourra excéder une somme équivalente à quatre mois de factures moyennes en période hivernale. ilek pourra refuser la souscription en l'absence de fourniture des garanties demandées.

Article 4 : Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le Client Particulier peut se rétracter du présent Contrat sans donner de motif et sans frais dans un délai de quatorze (14) jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours francs à compter de la date de conclusion du Contrat. Lorsque le délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le droit de rétraction ne peut bénéficier au Client Particulier lorsque le contrat est conclu à l'occasion d'une foire, d'un salon ou d'une manifestation commerciale tel que défini par le Code de commerce.

Le Client Particulier peut exercer son droit de rétractation auprès du Fournisseur par courriel adressé à bonjour@ilek.fr ou par courrier en renvoyant le formulaire standardisé de rétractation fourni par le Fournisseur ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, avant l'expiration du délai de rétractation, le cachet de la poste faisant foi. Le courrier doit être envoyé à : ilek – Service Client 18 Bd Marechal Leclerc, 31000 TOULOUSE.

Le Client peut demander à ce que l'exécution de son Contrat débute avant la fin du délai de rétractation en en faisant la demande expresse à ilek, par tout moyen, en cas d'emménagement et de Contrat conclu à distance, et sur papier ou sur support durable dans les autres cas.

Le Client qui décide de se rétracter alors qu'il a demandé de commencer la fourniture d'électricité pendant le délai de rétractation, est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'Abonnement jusqu'à la communication à ilek de sa décision de se rétracter. Dans le cadre d'un changement de fournisseur, la demande d'exécution du Contrat avant la fin du délai de rétractation entraîne la résiliation du contrat du Client avec son précédent fournisseur d'énergie. Ainsi, si le Client décide de se rétracter alors qu'il a demandé à ilek de commencer la fourniture d'électricité pendant le délai de rétractation, il devra conclure un nouveau contrat avec un fournisseur d'énergie (son ancien fournisseur ou un nouveau).

Article 5 : Prix

Les prix proposés par le Fournisseur sont des prix non réglementés. Le Client qui a souscrit un contrat à prix de marché peut à tout moment, sans condition et sans frais revenir aux tarifs réglementés en respectant la procédure de résiliation de l'article 15.

Le prix, libellé en (€) euros, est déterminé aux Conditions Particulières en fonction de la grille tarifaire disponible sur www.ilek.fr.

5.1 Composition du prix

Il est constitué par :

- une part fixe, l'Abonnement, qui comprend essentiellement les coûts fixes d'acheminement et de commercialisation et qui dépend notamment de la Puissance Souscrite,
- une part variable, qui est proportionnelle à l'énergie consommée et qui représente le coût de l'électricité ainsi que les coûts variables d'acheminement et de commercialisation.

Les prix sont donnés Toutes Taxes Comprises (TTC). Tous impôts, taxes, contributions de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur sont facturés au Client. Les taux applicables et les sommes dues sont indiqués sur la facture du Client.

Ces contributions et taxes comprennent notamment la TVA, l'accise sur l'électricité anciennement CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité) et la CTA (Contribution Tarifaire d'acheminement).

Le prix inclut également le coût de collecte des certificats d'économies d'énergie ainsi que les contributions dont le Fournisseur est redevable dans le cadre de la sécurité d'approvisionnement en électricité et portant création d'un mécanisme d'obligation de capacité.

Ces contributions sont intégralement refacturées au Client.

Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature de ces taxes, impôts, charges, redevances, contributions supportés ou dus par le Fournisseur en application de la loi ou un règlement, sera répercuté automatiquement et intégralement au Contrat sans information préalable. Notamment, toute évolution de l'obligation des certificats d'économie d'énergie (CEE), du mécanisme de capacité et de la réglementation sur la production d'énergie nucléaire ou renouvelable, ou toute autre évolution ou création d'obligation légale ou réglementaire, conduisant à une évolution des coûts de la fourniture sera automatiquement et intégralement répercutée au client sans information préalable.

5.2 Options tarifaires proposées au Client

Le Client peut opter soit pour une offre à prix fixe de la part énergie, soit pour une offre à prix indexé.

Offre à prix fixe de la part électricité/gaz : elle consiste pour le Fournisseur à proposer au Client un prix de la fourniture d'énergie inchangé pendant une période contractuelle déterminée dans les Conditions Particulières sauf pour tenir compte d'évolution des Tarifs d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE), des taxes, impôts, contributions de toute nature, ainsi que d'évolution ou création de toutes autres composantes de prix imposées par la loi ou le règlement. Dans ce dernier cas, la modification du prix ainsi imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire qu'ilek en informe préalablement le Client conformément à l'article 5.1 des présentes CGV.

Offre à prix indexé : elle consiste à proposer un prix de l'abonnement et/ou de la part fourniture indexé sur un indice de référence défini dans les Conditions Particulières. Il peut s'agir, selon le cas, d'un indice de marché ou d'une référence tarifaire réglementée définie par les pouvoirs publics. Le cas échéant, le prix pourra évoluer à la hausse ou à la baisse, à chaque évolution de l'indice de référence, sans notification préalable du Client. Les niveaux d'indexation de l'abonnement et de la part fourniture par rapport à l'indice de référence peuvent être différents.

A chaque évolution du prix entre deux facturations, ilek répartira la consommation à facturer avant et après l'évolution tarifaire en fonction de l'index estimé par ilek.

En cas de suppression d'une référence tarifaire réglementée sur laquelle le prix du contrat était indexé, le prix du contrat pourra être indexé sur un nouvel indice de marché à définir ou sur une nouvelle référence tarifaire réglementée définie par les pouvoirs publics et entrant en vigueur postérieurement à la référence tarifaire réglementée en extinction. ilek informera alors le Client conformément aux dispositions de l'article 19 des CGV.

En cas d'évolution des Tarifs d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) sans que celle-ci soit répercutée dans la référence tarifaire réglementée, cette dernière pourra être intégrée au prix de l'Offre sans notification préalable du Client.

Tarif heures pleines/heures creuses : dans ce cas le prix du kWh varie en fonction des heures de consommation du Client dans la journée. Les heures creuses pendant lesquelles le prix du kWh est moins cher sont déterminées par le GRD et figurent sur leur site et sur l'espace Client. Ce tarif peut nécessiter une intervention payante du GRD sur le dispositif de comptage du Client si celui-ci n'est pas d'ores et déjà adapté à ce type de tarification.

Tarif base : dans ce cas le prix du kWh ne varie pas en fonction des heures de consommation du Client dans la journée. Ce tarif peut nécessiter une intervention payante du GRD sur le dispositif de comptage du Client si celui-ci n'est pas d'ores et déjà adapté à ce type de tarification.

Le Client peut demander la modification de la Puissance Souscrite, à ses frais, par simple courrier ou par email adressé au Fournisseur.

La responsabilité d'ilek ne pourra être engagée en cas de préjudice lié au changement de puissance demandé par le Client.

5.3 Promotions

Le Client peut bénéficier d'un tarif promotionnel pendant une période déterminée. Ce tarif promotionnel pourra s'appliquer sur la part fixe et/ou la part variable d'une Offre existante.

Si ce tarif promotionnel est rattaché à une Offre à prix indexé, le prix pourra évoluer en fonction de l'indice sur lequel il est indexé sans notification préalable du Client. De la même manière, en cas d'évolution des taxes, impôts, charges,

redevances ou contributions de toute nature (y compris évolutions du TURPE), la modification du prix ainsi imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire qu'ilek en informe préalablement le Client.

A la fin de la durée du tarif promotionnel, le Client continuera de bénéficier de l'Offre à laquelle cette promotion était rattachée sur la base d'un tarif hors promotion.

La durée et le niveau du tarif promotionnel sont indiqués dans les Conditions Particulières et/ou la grille tarifaire transmises au moment de la souscription.

5.4 Clients en situation de précarité

5.4.1 Chèque Énergie.

Le Client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par voie réglementaire, peut 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 chèque énergie est nominatif et sa durée de validité est limitée. Pour plus d'informations, le Client peut se rendre sur :

<https://chequeenergie.gouv.fr/> ou composer le numéro vert au 0805 204 805 (service et appel gratuit). En tout état de cause, l'octroi du chèque énergie est automatique pour les Clients remplissant les conditions pour en bénéficier.

Tout Client bénéficiaire du Chèque énergie peut l'utiliser pour payer tout ou partie de ses factures d'énergie.

5.4.2 Difficulté de paiement.

Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles. Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que ce dernier rencontre des difficultés pour s'acquitter de ses factures, le Client peut déposer auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures.

5.5 Révision des prix.

Offre à prix fixe de la part électricité/gaz :

Certaines offres à prix fixe de la part énergie peuvent avoir un prix révisable à la baisse durant la période contractuelle préalablement déterminée selon des modalités spécifiquement prévues dans les Conditions particulières.

Si le Client a opté pour l'Offre à prix fixe de la part électricité/gaz, à l'échéance de la période d'engagement tarifaire déterminée dans les Conditions particulières, le Fournisseur présentera au Client ses nouvelles conditions tarifaires conformément aux dispositions de l'article L.224-10 du code de la consommation.

Offre à prix indexé :

Si le Client a opté pour l'Offre à prix indexé, le prix évoluera en fonction de l'indice sur lequel il est indexé sans notification préalable du Client.

Généralités :

Les modifications des dispositions contractuelles relatives aux modalités de détermination du prix seront applicables au Contrat en cours sous réserve d'avoir été communiquées par courrier électronique ou par courrier postal au Client au moins un mois avant la date d'application. Ce courrier informera le Client des modalités de résiliation en cas de désaccord avec les modifications conformément à la réglementation en vigueur (art. L. 224-10 du Code de la consommation).

En cas d'évolution des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature (y compris évolutions du TURPE), la modification du prix ainsi imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire qu'ilek en informe préalablement le Client.

Dans l'hypothèse où un Client aurait bénéficié d'un tarif promotionnel tel que prévu au 5.3, le Client continuera, à la fin de la durée du tarif promotionnel, de bénéficier de l'Offre à laquelle cette promotion était rattachée sur la base d'un tarif hors promotion.

En cas de modification du tarif entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien tarif et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition en proportion de la durée de chaque période écoulée.

Article 6 : Services complémentaires ou optionnels

La fourniture d'énergie est souscrite à titre principal par le Client. A celà, peuvent s'ajouter des Services complémentaires ou optionnels qui nécessitent la souscription d'options spécifiques. A défaut de Conditions Générales propres à ces Services, l'accès à ces Services est régi par le présent article.

Lorsque la souscription au Service est effectuée à distance par le Client, celui-ci dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de souscription ou à compter de la réception des biens nécessaires au bon fonctionnement du Service. Le Client peut exercer son droit de rétractation auprès du Fournisseur par courriel adressé à bonjour@ilek.fr ou par courrier dénué de toute ambiguïté, avant l'expiration du délai de rétractation, le cachet de la poste faisant foi. Le courrier doit être envoyé à : ilek – Service Client 18 Bd Marechal Leclerc, 31000 TOULOUSE. En cas de souscription à distance, le Service sera accessible une fois le délai de rétractation de 14 jours expiré, sauf si le Client demande expressément à bénéficier du Service avant la fin de ce délai. Dans ce cas, si le Client se rétracte, il devra s'acquitter du montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

Le prix, libellé en (€) euros, et la durée du Service sont déterminés dans les Conditions Particulières du Service transmises au moment de la souscription au Service.

ilek est libre de faire évoluer les Services complémentaires ou optionnels, y compris leur prix. Dans ce cas, le Client en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur des évolutions. Le Client peut, s'il refuse cette évolution, résilier son abonnement sans frais.

La souscription à un Service est, par défaut, facturée sur la Facture d'énergie du Client. Sinon, elle peut être facturée indépendamment.

Le Client a la faculté de résilier sans frais le Service à tout moment, sans que cette résiliation n'ait d'incidence sur la poursuite du Contrat de fourniture d'énergie souscrit par le Client. Le Service est automatiquement résilié en cas de résiliation du Contrat de fourniture d'énergie dans les conditions prévues à l'article 15 des présentes CGV.

Article 7 : Conditions spécifiques à certaines offres

7.1 Offre Voiture Electrique

ilek propose à la souscription une offre de fourniture d'électricité réservée aux Clients particuliers propriétaires d'une voiture électrique souhaitant bénéficier d'une plage Super Heures Creuses la nuit afin de recharger leur véhicule à leur domicile à un tarif avantageux.

Cette offre est réservée aux Clients disposant d'un compteur Linky effectivement communicant.

Par exception à l'article 5.2 des présentes CGV, le Client souscrivant à l'Offre Voiture Electrique bénéficiera de trois plages horaires de consommation :

- La plage Heures Pleines (HP) : 0h-1h, 7h-13h et 15h-0h ;
- La plage Heures Creuses (HC) : 1h-3h et 13h-15h ;
- La plage Super Heures Creuses (SHC): 3h-7h.

Pour ce faire, le Client souscrivant à l'Offre Voiture Electrique devra nécessairement autoriser ilek à demander, en son nom et pour son compte, au GRD d'enregistrer ses données de consommation au pas de temps trente minutes pour les transmettre à ilek.

Article 8 : Facturation

8.1. Modalités de facturation

Les modalités d'envoi de la facture sont laissées au choix du Client parmi celles proposées lors de sa souscription (envoi par voie électronique sur un support durable ou par voie postale sur un support papier). Le Client a accès à ses factures archivées dans son espace Client pendant la durée du contrat.

Chaque facture détaille notamment de manière distincte, le cas échéant, les éléments suivants :

- Les dates de début et de fin de la période facturée ;
- Le montant de l'abonnement de la période facturée ;
- La consommation d'énergie estimée ou réelle sur la période facturée, en fonction du mode de facturation choisi par le Client ;
- Les prestations et services divers ;
- Les contributions et taxes correspondant à la réglementation en vigueur.

Le Client sera facturé annuellement. Cette facture annuelle fait l'objet de paiements mensuels basés sur

plusieurs mensualités identiques et dont le montant est déterminé en accord avec le Client.

Un échéancier des mensualités précisant les dates de prélèvements/paiements de ces dernières est envoyé au Client en début de période facturée. Ce dernier s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire. En cas de rejet du prélèvement automatique, ilek se réserve le droit de représenter le prélèvement.

À tout moment, le Client peut demander que le montant de ses mensualités soit révisé compte tenu de l'évolution de son historique de consommation ou de ses prévisions de consommation.

Dans l'hypothèse où les données de consommation réelles du Client viendraient à diverger de ses consommations estimées et/ou que le prix de son Contrat viendrait à évoluer, conduisant à anticiper une régularisation de sa facture annuelle supérieure à deux mensualités, ilek pourra proposer au Client un échéancier de paiement révisé. Ce nouvel échéancier s'appliquera de plein droit mais le Client aura la possibilité de demander à revenir à son échéancier initial.

8.2. Prise en compte des Auto-relèves

Les auto-relèves transmises par le Client seront prises en compte par ilek dans la facture annuelle sous réserve que celles-ci :

- soient prises en compte par le GRD ;
- ne présentent pas d'incohérence avec les relèves réelles transmises par le GRD ;
- aient été transmises à ilek, au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture. A défaut, l'auto-relève sera prise en compte dans la facture suivante.

Si ilek dispose d'une auto-relève et d'une relève réelle transmises par le GRD concomitamment pour la même période de facturation, il est précisé que la relève réelle sera prioritaire pour l'établissement de la facture.

8.3 Régularisation

Au moins une (1) fois par an, si elle dispose des relevés réels transmis par le GRD, ilek émettra, en fin de période facturée, une facture de régularisation relative aux consommations réelles du Client, à son Abonnement et aux prestations techniques effectuées par le GRD sur la période facturée. A défaut d'informations nécessaires (notamment les relevés réels transmis par le GRD), cette facture sera émise sur les consommations estimées, tenant compte des auto-relèves transmises par le Client. Cependant, aucune consommation antérieure de plus de 14 (quatorze) mois au dernier relevé ou auto-relève ne peut être facturée, sauf en cas de fraude, de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au Client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

ilek se réserve la possibilité de modifier le montant des mensualités pour justes motifs, notamment aux vues des informations techniques, des prestations, de l'historique de consommation du Client en sa possession et/ ou de la facturation prévisionnelle du Client. Le Client est informé des motifs justifiant cette modification et peut, en cas de désaccord adresser une réclamation au Service Client d'ilek.

En outre, en cas de modification du Contrat à l'initiative du Client, notamment en cas de changement d'option tarifaire ou de Puissance Souscrite, et/ou en cas d'erreur de comptage, de fraude et/ou de dysfonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou suite à une relève réelle ayant entraîné une rectification, par le GRD, de la facturation du TURPE ou suite à une relève réelle intermédiaire du GRD faisant apparaître une inadaptation de l'échéancier en cours par rapport à la consommation réelle du Client, ilek pourra procéder à l'émission d'une facture intermédiaire et/ou à une réévaluation du montant des mensualités à la hausse ou à la baisse, qui se traduira par l'envoi d'un avenant d'échéancier.

En cas de désaccord avec le montant des mensualités définies par ilek, le Client pourra en demander la modification auprès du Service Client.

Lorsqu'une facture du Client fait apparaître un trop perçu inférieur à un (1) euro, les sommes dues par ilek sont déduites du montant de la facture suivante, sauf demande contraire du Client. Au-delà du seuil susvisé, ilek procédera au remboursement dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture par chèque ou virement bancaire. En cas de retard de paiement et après mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, le Fournisseur sera redevable d'une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible.

8.4 Contestation de la facture

Le Client s'efforcera d'adresser toute réclamation concernant une facture dans un délai de six (6) mois après la

date d'échéance de ladite facture, sans préjudice pour le Client de la contester jusqu'à la fin du délai légal de prescription. Le Client transmet à ilek tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Le paiement de l'intégralité de la facture est temporairement suspendu le temps de traitement de ladite réclamation.

Article 9 : Paiements

9.1. Dispositions générales

Les sommes dues par le Client devront être payées dans les conditions prévues lors de la souscription du Contrat et rappelées sur chaque facture ainsi que sur l'échéancier envoyé au Client. L'intégralité du paiement doit être réalisé dans un délai de quatorze (14) jours après la date d'émission de la facture ou de la date prévue sur l'échéancier envoyé au Client. ilek propose au Client les moyens de paiement suivants : le prélèvement automatique, chèque, paiement en espèces, par mandat-compte ou par chèque-énergie pour les Clients en bénéficiant. Des régularisations peuvent être effectuées par carte bancaire.

Il est précisé qu'en cas de pluralité de Clients pour un même contrat, les cotitulaires seront tenus solidairement au paiement des factures.

Le Client, en cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et après mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, sera redevable d'une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. En outre, le Client Professionnel sera redevable envers ilek d'une indemnisation au titre des frais engagés de 40 euros TTC.

9.2. Transmission d'informations en cas d'impayé au registre ARPE

En cas d'impayé persistant d'un Client, ilek pourra transmettre certaines de ses données à caractère personnel à l'Association de Régulation des Paiements dans l'Énergie, Association ARPE, qui gère un registre mutualisé des impayés dans le secteur de l'électricité et du gaz naturel, aux seules fins de gestion du risque d'impayés et de prévention des souscriptions irrégulières auprès des fournisseurs membres de cette association.

Pour les Clients résidentiels, cette transmission pourra intervenir lorsque le montant restant dû est supérieur à cinquante (50) euros toutes taxes comprises, que deux courriers de relance ont été adressés dans les conditions prévues par la réglementation applicable et que ces Clients demeurent débiteurs d'une somme supérieure à ce montant trente (30) jours après l'envoi du second courrier.

Les données susceptibles d'être transmises sont strictement limitées à celles nécessaires à l'identification de la situation du Client et à la gestion du risque d'impayé, à savoir notamment les références des points de livraison (PDL), des coordonnées bancaires, des adresses électroniques, des numéros de téléphone, des adresses postales, ainsi que, pour les Clients particuliers, des nom et prénom et, pour les Clients professionnels, des raisons sociales, des dénominations commerciales et des numéros SIRET, accompagnés du montant et de la date de l'impayé et de l'identification d'ilek comme fournisseur à l'origine de l'inscription.

Les informations ainsi transmises sont conservées dans le registre pour une durée maximale de trois ans à compter de leur inscription sauf justification particulière, par l'Association ARPE, de la nécessité d'une durée de conservation plus longue, dans les limites fixées par la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Le Client est informé que son inscription au registre des impayés de l'Association ARPE est susceptible d'entraîner, en cas de souscription ultérieure d'un contrat d'électricité et/ou de gaz naturel auprès d'un fournisseur membre de cette association, la demande de garanties particulières, notamment un dépôt de garantie qui ne pourra excéder une somme équivalente à quatre mois de factures moyennes en période hivernale, ou, en l'absence de fourniture des garanties demandées, un refus de souscription.

Cette inscription au registre des impayés de l'Association ARPE ne concerne pas les Clients considérés comme précaires par la réglementation en vigueur.

Article 10 : Traitement des réclamations

Pour toute demande d'intervention et / ou réclamation d'ordre technique ne concernant pas la facturation (notamment : panne réseau, défaillance du compteur...), le Client est prié de contacter le GRD au numéro d'appel figurant sur sa facture ilek. Si le Client est raccordé au réseau géré par ENEDIS, il pourra contacter ce dernier au numéro suivant 09 726

750 XX (XX étant le numéro de département où se trouve le Point De Livraison du Client), ou sur le site internet ENEDIS : https://www.enedis.fr/aide_contact/assistance.

Pour les réclamations d'ordre non technique (facturation, notamment en cas de désaccord sur la facturation) le Client peut contacter le Service Client ilek par téléphone (**05 64 88 00 38 - appel non surtaxé**), courrier à l'adresse précisée en première page ou courriel (**reclamation@ilek.fr**). Le Fournisseur s'engage à prendre en charge la réclamation dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours ouvrés suivant sa réception.

Article 11 : Responsabilités

11.1 Responsabilité des Parties

Chacune des Parties est tenue de la bonne exécution des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat. La responsabilité du Fournisseur est engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Sa responsabilité ne s'étend pas aux installations intérieures du Client. À l'égard des Clients Professionnels, dans le cas où la responsabilité d'ilek serait établie au titre du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels et directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif (notamment perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, préjudices financiers, commerciaux ou moraux), et dans la limite du montant facturé par ilek dans les douze (12) derniers mois précédant ledit dommage.

Le Client est informé qu'il engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution et qu'il devra, à ce titre, indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et / ou au GRD.

11.2 Responsabilité du GRD

11.2.1. Accès et utilisation du réseau public de distribution : le GRD est directement responsable vis-à-vis du Client des conditions de l'accès et de l'utilisation du réseau public de distribution, notamment de la qualité et de la continuité de l'électricité. En cas de problème, le Client contacte le Fournisseur qui contacte le GRD qui s'engage à indemniser le Client en cas de non-respect de ses engagements en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique au titre du DGARD et du Contrat GRD-F. La responsabilité du Fournisseur ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

Les conditions d'indemnisation et les modalités de traitement des demandes sont énoncées dans la synthèse des DGARD établies par le GRD figurant en annexe aux présentes et disponibles sur simple demande à ilek, et dont le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance.

11.2.2. Interventions techniques : le GRD s'engage à réaliser les interventions techniques nécessaires sur le(s) site(s) de consommation du Client. En particulier, le GRD intervient directement auprès du Client pour l'établissement, la modification, le contrôle, l'entretien, le dépannage et le renouvellement des installations de comptage.

Article 12 : Installation de comptage

Les installations de comptage sont fournies soit par le Client, soit par le GRD. L'entretien et la vérification desdites installations s'effectuent conformément aux stipulations des DGARD.

Le Client prend les dispositions nécessaires pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par les agents du GRD au moins une (1) fois par an.

Article 13 : Données de comptage

Le Client autorise expressément le GRD à communiquer ses données de comptage à ilek, conformément aux dispositions réglementaires relatives à la confidentialité des informations détenues par les gestionnaires de réseaux publics de transport ou de distribution d'électricité.

Article 14 : Durée du Contrat

Le Contrat prend effet à sa Date d'entrée en vigueur et est conclu pour la durée telle que prévue aux Conditions Particulières. En cas de contrat à durée déterminée, le Contrat sera renouvelé tacitement par période identique à compter de la date d'échéance.

Article 15 : Résiliation par le Client

Le Client résidentiel a la faculté de résilier sans frais le Contrat à tout moment dans les conditions ci-après. Conformément aux articles L. 224-15 du code de la consommation et L. 332-2 du code de l'énergie, des frais de résiliation anticipée pourront être facturés au Client non résidentiel employant plus de quarante-neuf (49) personnes ou dont le chiffre d'affaires annuel ou le total de bilan annuel ou les recettes, s'agissant des collectivités territoriales, est supérieur à dix (10) millions d'euros. Des frais de résiliation anticipée pourront également être facturés à tout Client non résidentiel pour les Contrats à prix fixes et à durée déterminée que les Clients résilient de leur plein gré avant leur échéance (hors exceptions telles que déménagement sans changement de fournisseur, ou cessation judiciaire sur justificatif). Le montant de ces frais sont communiqués au Client dans les Conditions Particulières.

Le Client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées, de l'Abonnement et des Services optionnels jusqu'à la date de résiliation du présent Contrat.

Après sa résiliation, le Client demeurera redevable des sommes impayées liées à l'exécution du Contrat - y compris des Services optionnels-, ainsi que des frais facturés par le GRD.

15.1. Résiliation en vue de suspendre l'alimentation du PDL (déménagement, cessation d'activité...)

Le Client adresse sa demande à ilek par simple courrier postal ou électronique. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur sous réserve de la disponibilité du GRD et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification au Fournisseur de la résiliation.

15.2. Résiliation en vue de changer de fournisseur

Le Client effectue une demande de souscription auprès d'un autre fournisseur qui sera chargé de mettre en place le futur contrat de fourniture.

Le GRD réalise une estimation des quantités d'énergie électrique consommées au jour du changement qui servira à répartir les montants entre ilek et le futur fournisseur et à établir la facture soldant le compte du Client. Le Client peut, à ses frais, demander à ce que le GRD procède à un relevé spécial au lieu d'une estimation. Le GRD a la faculté de s'opposer au changement de fournisseur demandé si une demande antérieure de changement de fournisseur est déjà en cours de traitement pour le(s) PDL. Sauf en cas de faute, la responsabilité d'ilek ne pourra être engagée en cas de retard dans le processus de changement de fournisseur, celui-ci dépendant de la diligence du Client, du nouveau fournisseur ou du GRD.

15.3 Facture de résiliation

Dans tous les cas, le Fournisseur s'engage à transmettre au Client une facture de clôture dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la résiliation du contrat sous réserve d'avoir obtenu de la part du GRD les informations nécessaires dans un temps lui permettant de respecter ce délai.

En cas de trop-perçu, le Fournisseur s'engage à effectuer le remboursement des sommes dans un délai maximal de deux (2) semaines après l'émission de la facture de clôture. Si la résiliation est du fait du Client résidentiel, le Fournisseur ne peut facturer, au titre de la résiliation, que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du GRD.

Article 16 : Résiliation par le Fournisseur / Réduction de puissance / Suspension du service

16.1 Stipulations communes

En cas de défaut de paiement dans un délai de quatorze (14) jours après la date d'émission de la facture ou celle

prévue sur l'échéancier envoyé au Client ou en cas d'inexécution par le Client d'une obligation essentielle à sa charge, ilek lui adressera un courrier valant mise en demeure de s'exécuter dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours et l'informant qu'à défaut sa fourniture pourra être réduite ou interrompue. A défaut de règlement dans ce délai supplémentaire de quinze (15) jours par rapport à la date limite de paiement, ilek avisera le Client par courrier valant mise en demeure qu'en l'absence de paiement dans un délai de vingt (20) jours, sa fourniture d'énergie pourra être réduite ou interrompue conformément aux dispositions du Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

Le délai supplémentaire de quinze (15) jours précité est porté à trente (30) jours pour les Clients bénéficiaires du Chèque énergie ou ayant reçu une aide du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour régler une facture d'électricité auprès d'ilek.

Sous réserve du respect de la procédure précitée, la réduction de la puissance, la suspension de l'accès au réseau comme la résiliation ne peuvent en aucun cas ouvrir droit à indemnité pour le Client.

Conformément à la législation en vigueur, le Fournisseur ne peut procéder, pour un Client Particulier dans sa résidence principale, à l'interruption 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.

En revanche, il peut procéder, durant cette période, à une réduction de puissance sauf pour les Clients Particuliers relevant des dispositions de l'article L.124-1 du Code de l'énergie. Cette réduction est limitée et ne peut aller en deçà de 3 kVA pour les Clients Particuliers bénéficiant d'une Puissance Souscrite de 6 kVA ou plus et en deçà de 2 kVA pour les Clients Particuliers bénéficiant d'une Puissance Souscrite de 3 kVA.

Le Client reste redevable de l'intégralité des sommes dues au Fournisseur au titre du Contrat ainsi que des éventuels frais de résiliation et / ou de suspension et / ou de réduction de la puissance facturés par le GRD, sous réserve des dispositions de l'article L. 224-13 du Code de la consommation. La responsabilité d'ilek ne pourra être recherchée en cas de dommage lié à la réduction de la puissance ou bien à l'interruption de l'accès au réseau par le GRD.

En cas d'impayé persistant, et sous réserve du respect de la réglementation applicable, ilek pourra en outre inscrire le Client au registre des impayés de l'Association ARPE dans les conditions prévues à l'article 9.2 des présentes.

16.2 Régularisation par le Client

En cas de réduction de la puissance, le Client qui souhaite poursuivre les relations contractuelles avec ilek doit régulariser sa situation pour obtenir le rétablissement de sa puissance originelle. Le Fournisseur s'engage alors à rétablir le service dans les plus brefs délais (selon la disponibilité des agents, délai de cinq (5) à dix (10) jours en moyenne) lorsque les motifs ayant conduit à la réduction de la puissance sont résolus. Les frais facturés par le GRD pour le rétablissement de la puissance ou de l'accès au réseau sont à la charge du Client.

16.3 Résiliation du Contrat par le Fournisseur

En cas de manquement du Client à ses obligations essentielles, et sans préjudice des autres sanctions prévues par les présentes pour de tels manquements, ilek pourra résilier le présent Contrat après avoir mis en demeure le Client de régulariser sa situation conformément aux stipulations de l'article 16.1 des présentes CGV.

Le Client demeure redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat et non payé à date de sa résiliation, ainsi que des frais facturés par le GRD. ilek émettra une facture de résiliation sur la base des index transmis par le GRD.

Le GRD peut, une fois la résiliation effective, interrompre l'accès au réseau de distribution du site du Client. La responsabilité d'ilek ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences liées à cette interruption de service.

Article 17 : Cas de force majeure

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat sont suspendues.

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 d'un cas de force majeure.

Le cas de force majeure est défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence française comme un événement échappant au contrôle du débiteur de l'obligation, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et qui empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Dans le cadre du Contrat, sont notamment assimilés à un cas de force majeure, sans qu'il soit besoin d'en réunir les critères, une grève totale ou partielle, interne ou externe à ilek, un

incendie, une catastrophe naturelle, un état de guerre, une pandémie, une indisponibilité ou un blocage du réseau public de distribution ou des installations de production d'électricité d'origine renouvelable, une décision administrative ou des pouvoirs publics rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles du Client ou du Fournisseur. La Partie invoquant l'événement de force majeure en informe le cocontractant dans les plus brefs délais et s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens pour faire cesser ou, au moins, limiter les conséquences de ce cas de force majeure au plus tôt.

Sans préjudice de la faculté du Client de résilier son contrat à tout moment et sans pénalités en vertu de l'article 15 des présentes, lorsque le cas de force majeure excède une durée de deux (2) mois, le Contrat peut être résilié par la Partie la plus diligente en informant l'autre par courrier recommandé avec accusé de réception.

Article 18 : Cession du Contrat

ilek pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat à une société qui la contrôle ou est contrôlée par ilek au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce ou à une de ses éventuelles filiales dans la mesure où les conditions contractuelles sont maintenues. Le Client peut céder le Contrat à un tiers sous réserve de l'accord écrit et préalable d'ilek.

Article 19 : Évolution des conditions contractuelles

Les modifications, autres que celles imposées par la réglementation, seront applicables au Contrat en cours sous réserve d'avoir été communiquées au Client au moins un (1) mois (quinze (15) jours pour un client professionnel) avant la date d'application, par voie postale ou électronique selon les modalités choisies par ce dernier lors de la souscription. Le Client aura la possibilité de résilier le Contrat, sans frais, dans les trois (3) mois suivant la notification envoyée par le Fournisseur conformément à l'article L.224-10 du Code de la consommation, sans préjudice de la possibilité pour le Client de résilier à tout moment (article 15).

Article 20 : Informations à caractère personnel

20.1 Engagements d'ilek

En qualité de « Responsable de traitement », ilek assure au Client une collecte et un traitement des informations personnelles dans le respect de la vie privée conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi qu'au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (la « Réglementation RGPD »).

À ce titre, ilek peut être amenée à participer, en tant que responsable du traitement conjointement avec l'Association de Régulation des Paiements dans l'Energie, Association ARPE, à un dispositif sectoriel de gestion mutualisée des impayés et des souscriptions irrégulières dans le secteur de l'électricité et du gaz naturel, dans les conditions décrites aux articles 3.3, 9.2 et 16.1 des présentes Conditions Générales.

Dans ce cadre, les données à caractère personnel du Client peuvent être utilisées, d'une part, pour la consultation du registre lors de l'étude de sa demande de souscription et, d'autre part, pour l'inscription de sa situation en cas d'impayé persistant, dans les conditions décrites aux articles 3.3 et 9.2.

20.2 Engagements du Client

Le Client communique à ilek ses données personnelles lors de sa souscription. Il s'engage à communiquer des données exactes et doit les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. En cas de modification, il doit en informer le service client d'ilek.

20.3 Exercice des droits du Client

Le Client dispose d'un droit d'opposition à communication, ainsi qu'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression des données le concernant. Le Client souhaitant exercer ce droit doit adresser sa demande par email à bonjour@ilek.fr ou par courrier au siège social d'ilek, 18 Bd Marechal Leclerc, 31000 TOULOUSE. En cas de difficulté pour l'exercice des droits relatifs aux données à caractère personnel ou pour toute réclamation concernant leur traitement, le Client dispose également du droit de saisir la CNIL.

À tout moment, le Client a accès à ses données personnelles, notamment ses données de consommation sur son espace personnel sur le site www.ilek.fr.

Toutes les informations relatives à la protection des données personnelles des Clients sont décrites dans la politique de confidentialité, accessible sur le site www.ilek.fr. Le Client s'engage à en prendre connaissance.

Lorsque ses données sont consultées ou inscrites dans le registre des impayés géré par l'Association ARPE, le Client dispose, au titre de ce traitement, des mêmes droits que pour les autres traitements effectués par ilek en tant que responsable du traitement, et notamment des droits d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la limitation du traitement et à la portabilité, dans les conditions prévues par la réglementation applicables.

Ces droits relatifs au traitement mis en œuvre dans le cadre du registre ARPE s'exercent auprès d'ilek selon les modalités prévues au présent article, notamment en écrivant à l'adresse électronique dédiée mentionnée ci-dessus. ilek transmettra, le cas échéant, ces demandes à l'Association ARPE lorsque celles-ci relèvent de son périmètre et informera le Client des suites qui y seront données.

20.4 Démarchage

Le Client Particulier qui ne souhaite pas faire l'objet de démarchage téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr.

Article 21 : Loi applicable / Règlements amiables et contentieux des différends

Les relations contractuelles entre le Client et le Fournisseur sont régies par la loi française.

Pour toute information sur ses droits, le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ou un document équivalent à l'adresse suivante :

https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/publications/depliants/gaz_electricite2014.pdf.

21.1. Concernant la fourniture d'électricité

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du Contrat fait l'objet d'une tentative de règlement amiable.

Le Client peut saisir le Médiateur de l'Énergie dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de sa première réclamation écrite par le Fournisseur et selon la procédure définie par décret et accessible sur le site internet du Médiateur de l'Énergie : www.energie-mediateur.fr.

Le Client peut également, sans nécessairement avoir engagé toutes les voies de recours amiable (Service clientèle du fournisseur, Médiateur national de l'énergie, Commission de Régulation de l'Énergie), entamer une procédure contentieuse en saisissant le tribunal compétent. Toutes les informations sur :

<http://www.energie-info.fr/mes-droits/demarches-litiges>

Dans tous les cas, le Client a la possibilité d'informer la D.D.P.P. (Direction Départementale de la Protection des Populations) du litige en cours avec son fournisseur.

Celle-ci pourra, le cas échéant, diligenter une enquête en vue de constater une éventuelle infraction au droit de la consommation.

21.2. Concernant une obligation incombant au gestionnaire de réseau

Si le litige concerne le gestionnaire de réseau et s'il est lié à l'accès ou à l'utilisation du réseau, le Client peut saisir la Commission de Régulation de l'Énergie dans le cadre d'une procédure dite de « règlement de différend ».

Article 22 : Définitions

Dans le Contrat, les termes suivants ont le sens définis ci-après :

« **Abonnement** » : élément du prix indépendant des quantités vendues.

« **ARPE** » : Association de Régulation des Paiements dans l'Énergie qui gère un registre mutualisé des impayés dans le secteur de l'électricité et du gaz naturel

« **Catalogue des prestations** » : liste des prestations techniques du GRD publiée sur son site internet.

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 Particulier** » : tout client, personne physique, raccordé en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« **Client Professionnel** » : tout client, personne physique ou morale, raccordé en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale,

libérale ou agricole.

« **Commission de Régulation de l'Énergie** » ou « **CRE** » : autorité administrative indépendante en charge de la régulation du secteur de l'électricité et compétente en cas de litige relatif à l'accès au réseau public de distribution.

« **Conditions Particulières** » : désignent les conditions convenues spécifiquement entre les Parties.

« **Contrat** » ou « **Contrat Unique** » : désigne le dispositif contractuel constitué de la grille tarifaire, des Conditions Particulières et leurs éventuels avenants, des CGV et de la synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès au Réseau public de Distribution.

« **Contrat GRD-F** » : contrat conclu au bénéfice du Client entre le Fournisseur et le Gestionnaire du réseau public de distribution relatif à l'accès au réseau et à son utilisation.

« **Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution** » (ou

« **DGARD** ») : annexe du Contrat GRD-F fixant les droits et obligations du Client vis-à-vis du GRD, et dont la synthèse est établie par le GRD.

« **GRD** » : Gestionnaire du Réseau public de Distribution auquel le Client est raccordé. Le GRD est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau public de distribution dans sa zone de desserte.

« **Part Acheminement** » : somme facturée par le GRD au titre de l'acheminement de l'électricité jusqu'au site de consommation du Client.

« **Point(s) De Livraison** » ou « **PDL** » : partie(s) du réseau public de distribution permettant d'acheminer l'électricité jusqu'au(x) site(s) de consommation du Client. Il est précisé aux Conditions Particulières par un numéro unique composé de 14 chiffres.

« **Puissance Souscrite** » : puissance maximale pouvant être appelée par le Client. Celle-ci est exprimée en kVA.

« **Responsable d'équilibre** » : personne morale ou physique assumant la responsabilité financière des écarts constatés entre les quantités d'électricité soutirées et injectées sur le réseau pour son périmètre d'équilibre.

« **TURPE** » : Tarifs d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité. Contribution versée au GRD pour l'entretien du réseau par tous ses usagers fixés par les pouvoirs publics et publiés au JO.

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

Préambule

Dans le présent document le terme "GRD" désigne le gestionnaire du réseau public de distribution d'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 www.enedis.fr/media/1998/download
- 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/documents?types=475. 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, y compris ses annexes, entre le GRD et un fournisseur relatif à l'accès et l'utilisation du RPD. Il est conclu en application de l'article L 111-92 du code de l'énergie, en vue de permettre au Fournisseur de proposer aux Clients un Contrat Unique.

Contrat Unique : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un Fournisseur unique pour un ou des Points de Livraison. 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 qui dispose de l'autorisation d'achat d'électricité pour revente, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie.

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 L2224-31 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

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

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 : www.enedis.fr/documents?types=12
- La Documentation Technique de Référence : www.enedis.fr/documents?types=11

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : www.enedis.fr/media/1998/download

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 www.enedis.fr/cdc-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 dans les cas suivants :

- prise de rendez-vous pour le relevé, la modification, le contrôle, l'entretien, le renouvellement et le dépannage des Dispositifs de comptage selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- 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 ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations, vis-à-vis du Client, mises à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD mis à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès des Clients – éventuellement via le Fournisseur – en vue d'améliorer la qualité de ses prestations ;
- dans le cas de modification des ouvrages de raccordement ;

- information du Client préalablement aux Coupures pour travaux ou pour raison de sécurité et lors des Coupures pour incident affectant le RPD et autres cas d'urgence (notamment pour la sécurité des biens et des personnes) ;
- information des Clients alimentés en HTA sur les conditions de qualité et de continuité du Site selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- information des clients en vue de la transmission par le client d'un index auto-relevé
- information des Clients en cas de défaillance de la part du Fournisseur, selon les dispositions réglementaires applicables ;
- Information du client pour confirmer l'heure d'arrivée à un RDV ;
- Information du client de la programmation d'une intervention demandée par son fournisseur ou par lui-même.

L'évolution de cette liste peut être discutée dans les instances de concertation auxquelles est associé le Fournisseur. Le cas échéant, elle sera mise à jour lors de la prochaine évolution du contrat GRD-F.

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

Le client autorise le Fournisseur à communiquer les données de contact du Client dont il dispose au titre du Contrat Unique au GRD, afin d'exécuter ses missions définies à l'article L322-8 du Code de l'énergie.

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**, conformément aux modalités définies par le GRD 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.

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

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 www.enedis.fr sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

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

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

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

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

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

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, le GRD verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 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. S'il 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 :

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

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

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

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

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

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

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

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

Conformément à l'article L224-11 du code de la consommation, aucune consommation antérieure de plus

de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être imputée au Client, sauf dans les deux cas suivants :

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

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

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

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

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

Lorsque le GRD est amené à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, il 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 à caractère personnel et, en particulier à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au RGPD.

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

Le GRD traite les données à caractère personnel collectées et transmises par les Fournisseurs pour l'exercice de ses missions de service public.

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

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

Client et s'il y a lieu, de son représentant technique 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. 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 ;
- les données au pas inférieur à la journée sont enregistrées en local, dans la mémoire du compteur du Client, sans transmission au GRD, au Fournisseur ou à un tiers.

Néanmoins le Client peut s'opposer à l'enregistrement des données au pas inférieur à la journée en local ou demander, de manière libre, spécifique, éclairé et univoque, l'activation de la collecte (et donc de la transmission automatique au GRD) de ces données.

Le GRD peut collecter les données au pas inférieur à la journée de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement de ses missions de service public définies par le code de l'énergie.

La transmission des données au pas inférieur à la journée au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données à caractère personnel.

Cet accord peut être adressé soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à en apporter la preuve à première demande du GRD, dans le délai défini par la procédure de contrôle concertée avec le Fournisseur. En l'absence de justificatif, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

Cependant, pour l'exécution de leurs missions respectives, le GRD communique au responsable d'équilibre, en application de l'article R341-5 du code de l'énergie, les courbes de charge et index quotidiens, qui font l'objet de traitements dans le cadre de la reconstitution des flux.

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 à caractère personnel du Client collectées par le Fournisseur et transmises au GRD 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, d'opposition, de rectification et d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant.

Pour l'exercice de ces droits, le Client peut contacter le Fournisseur et/ou le GRD.

Si le Client contacte le Fournisseur, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du GRD pour le traitement des données qui le concernent.

Si le Client contacte le GRD, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du Fournisseur pour le traitement des données qui le concernent.

Dans le cas où le Client mandate son Fournisseur pour l'exercice de ses droits par son intermédiaire, le Fournisseur traite la demande reçue par le Client et la transmet au GRD.

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

Tour Enedis - Service National Consommateurs
6ème étage

34, place des Corolles- 92079 Paris La Défense CEDEX

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

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.

Le droit d'effacement ne peut être exercé par le Client que pour les données à caractère personnel 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.

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

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 www.enedis.fr 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.

Elle est entretenue de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le RPD et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, le GRD n'encourt de responsabilité en raison de la défektivité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

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

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

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

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD.

Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

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

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

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

Le Client peut mettre en œuvre des Installations de Production d'électricité raccordées aux installations de son PDL, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le GRD et le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence d'installations de Production d'électricité raccordées aux installations du site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client et ne peut donc pas être injectée sur le RPD. Si le Client souhaite pouvoir injecter sur le RPD, il 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.

6) transmettre s'il n'est pas équipé d'un compteur communicant, une auto-relève de ses consommations au GRD au moins une fois par an.

Le Client peut pour cela soit :

- se connecter au site <https://www.enedis.fr/faire-le-releve-en-ligne>
- appeler le serveur vocal d'Enedis au 09 70 82 53 83 (prix d'un appel local)

En l'absence d'un index de consommation transmis par le Client au moins une fois par an, conformément à la délibération de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du 17 mars 2022, des frais lui seront facturés par le Fournisseur pour assurer la gestion spécifique des compteurs ancienne génération. Seule la pose d'un Compteur Communicant peut mettre un terme à la facturation de ces frais.

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.

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

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 ;

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

- 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.

5.7. Souscription et ajustement des puissances des PRM Eclairage Public (EP) avec comptage BT ≤ 36 kVA

Pour les PRM d'éclairage public, lorsque le client fait le choix d'une puissance « non-contrôlée », il autorise le GRD et son Fournisseur à accéder aux données fines de consommations sur les 12 mois précédant la date du contrôle conformément aux Référentiels du GRD.

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. Il 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 ;

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

- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément aux dispositions législatives et réglementaires, notamment l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

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 www.enedis.fr ou bien en adressant un courrier au GRD.

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

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

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

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

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

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

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

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

7.3. Recours

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

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

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

8 — Révision du présent document

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