

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE GAZ FIXE OU INDEXEE Contrat Unique de Fourniture et de Distribution De Gaz

Valables à compter du 1^{er} juin 2018



DÉFINITIONS

“Auto-Relevé” : désigne le relevé, à un instant donné, de l’index, en kWh affiché sur l’instrument de mesure (le compteur), effectué et transmis directement par le Client au Fournisseur, dans les délais précisés par le Fournisseur sur la facture.

“Catalogue des Prestations” : désigne l’ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur et disponible sur son site internet www.grdf.fr ou sur simple demande au Service Client. Dans le cadre du Contrat, les prestations demandées par le Fournisseur au GRD le sont pour le compte du Client.

“Chèque énergie” : désigne un dispositif qui remplace les tarifs sociaux de l’énergie depuis 1er janvier 2018 ; c’est une aide nominative au paiement des factures d’énergie du logement, attribuée sous conditions de ressources.

“Client” ou “Client Particulier” : désigne un consommateur n’agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle, personne physique, majeur et capable juridiquement, qui souscrit à une offre du Fournisseur via le Contrat.

“Conditions Générales de Vente (CGV)” : désigne les présentes conditions générales de vente portant sur le gaz naturel.

“Conditions Particulières de Vente (CPV)” : désignent l’ensemble des conditions contractuelles convenues spécifiquement entre le Client et TOTAL SPRING et indiquent notamment les choix des options, les modalités de facturation et les modalités tarifaires (grille tarifaire, bulletin de souscription, charte d’engagement)

“Conditions Standard de Livraison (CSL)” : précisent les conditions d’accès au réseau telles que définies par le GRD. Ce document, joint aux présentes, fait partie intégrante du contrat unique de fourniture et de distribution de gaz (CUFDG) et résume les droits et obligations mutuels du Client et du GRD l’un envers l’autre pour toutes les questions relatives à l’accès au réseau public de distribution.

“Consommation Annuelle de Référence (CAR)” : désigne la consommation annuelle de gaz naturel d’un PDL sur une année climatiquement moyenne. Cette information, fournie par le GRD, permet à TOTAL SPRING de déterminer la classe de consommation applicable au Client. La CAR est renseignée sur les factures, quel que soit le fournisseur.

“Contrat” : désigne le dispositif contractuel comprenant les Conditions Générales de Vente pour la fourniture de gaz naturel, les Conditions Particulières et leurs annexes, le cas échéant, les Conditions Standard de Livraison. Par la signature du Contrat, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les Conditions Standard de Livraison.

“Contrat Standard GRDF” : désigne le contrat conclu entre GRDF et TOTAL SPRING relatif à l’accès au réseau, à son utilisation et à l’échange de données pour le Client raccordé au RPD géré par GRDF. Le contrat est disponible sur le site internet du GRD : www.grdf.fr.

“Données Personnelles” : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, telle que définie à l’article 4, 1) du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016.

“Fournisseur” ou “TOTAL SPRING” : désigne TOTAL SPRING FRANCE, Société par Actions Simplifiée, au capital de 1 000 000 d’euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 518 984 992 et dont le siège social est situé 48, rue de Provence – 75009 PARIS.

“GRD” ou “GRDF” : désigne le gestionnaire du réseau public de distribution de gaz naturel en situation de monopole local et auquel le Client est raccordé. Le GRD est la personne responsable de l’exploitation, de l’entretien et du développement du réseau de distribution dans sa zone de desserte. Le GRD est également le propriétaire et le gestionnaire de l’installation de comptage servant à mesurer la consommation du Client. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures.

“Grille Tarifaire” : tableau comprenant le prix du gaz appliqué au Client et communiqué au Client préalablement à sa souscription par voie électronique ou papier selon le canal de souscription. La Grille Tarifaire est une Condition Particulière de Vente.

“Index Estimé Fournisseur” : index calculé par TOTAL SPRING en fonction des consommations réelles antérieures sur la base des données transmises par le GRD lorsqu’elles sont disponibles.

“Index de Départ” : index retenu par le GRD servant au Changement de fournisseur du Client vers TOTAL SPRING.

“Index Relevé” : index retenu par le GRD pour le compteur associé au Contrat et transmis à TOTAL SPRING.

“kWh et MWh” : désignent les abréviations de kilowattheure et mégawattheure, unités de mesure de l’énergie gaz naturel (1MWh = 1000 kWh).

“Offre” : désigne l’une quelconque des offres commerciales « gaz » proposée par TOTAL SPRING à ses Clients. L’Offre est un acte unilatéral proposé par le Fournisseur qui devient un Contrat dès lors qu’elle a été acceptée par le Client, et sous réserve du respect des conditions prévues au Contrat.

“Partie(s)” : désigne TOTAL SPRING (Fournisseur) et/ou le Client.

“Point de Livraison (PDL)” : désigne la partie terminale du RPD permettant d’acheminer le gaz naturel jusqu’aux installations intérieures du Client. Il s’agit du point où s’opère le transfert de propriété et des risques. Le PDL du Client est précisé dans le Contrat transmis au Client et sur les factures.

“Référéntiel Clientèle” : désigne l’ensemble des procédures applicables par le GRD, le Fournisseur et le Client dans les diverses situations d’exécution du présent Contrat (Mise en Service, Changement de fournisseur, résiliation, comptage...). Ce Référéntiel est rédigé par le GRD et mis à la disposition des Clients et Fournisseurs sur son site Internet www.grdf.fr.

“Réseau Public de Distribution” (RPD) : désigne le Réseau Public de Distribution de gaz naturel géré par le GRD.

“Tarif Réglementé de Vente (TRV)” ou “TRV” désigne le tarif de l’abonnement et du kWh de gaz naturel fixé par arrêté ministériel en vigueur au moment de l’appréciation, hors tarifs spéciaux, publié au Journal Officiel (ou tout autre arrêté le modifiant ou le supprimant) tel que pratiqué par l’opérateur historique.

Article 1. OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture de gaz naturel à prix de marché jusqu’au PDL du Client ayant souscrit à l’Offre proposée par TOTAL SPRING, ainsi que les conditions des éventuels services associés et les modalités de gestion de l’accès au RPD. Le tout forme le Contrat Unique signé par le Client, étant précisé qu’en le signant, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD en ce qui concerne son accès et son utilisation du réseau. Les présentes CGV sont applicables à tout Client ayant souscrit à l’Offre de TOTAL SPRING, situé sur le territoire desservi par le GRD en France métropolitaine (hors Corse) et alimenté par un branchement effectif en basse pression et ayant une CAR inférieure ou égale à 300.000 kWh.

Article 2. DESCRIPTION DE L’OFFRE ET PRESTATIONS

2.1. Vente et fourniture de gaz naturel

TOTAL SPRING propose au Client une Offre de gaz naturel, fixe ou indexée sur le TRV, qui consiste en la fourniture de gaz au PDL du Client. TOTAL SPRING peut être amenée à proposer des services complémentaires dont les modalités seront transmises au Client, par tout moyen adéquat, préalablement à sa souscription. Le Client aura la possibilité, une fois par an, sans surcoût, de changer d’Offre. Tout changement d’Offre devra être demandé auprès du Service client et sera effectif le jour de la demande. La modification entraînera le renouvellement automatique du Contrat pour une période d’un an. Si le Client souhaite obtenir un nouveau changement d’Offre moins d’un an après avoir bénéficié d’une 1^{ère} modification, ce changement supplémentaire entraînera la facturation de frais de dossier d’un montant de trente (30) euros.

2.2. Gestion de l’accès au réseau

Le GRD mandate TOTAL SPRING pour sa représentation auprès du Client. A ce titre, TOTAL SPRING devient l’interlocuteur privilégié du Client pour toute question relative tant à la fourniture de gaz qu’à l’accès au RPD. Toutefois, conformément au Contrat Standard GRDF et aux CSL jointes aux présentes CGV, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD dans le cadre de l’accès et de l’utilisation du RPD qui peut notamment concerner l’établissement et la modification du raccordement, l’accès au comptage, le dépannage, ainsi que la qualité et la continuité de l’alimentation en gaz naturel. Les frais facturés par le GRD pour ces opérations, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l’euro près au Client par TOTAL SPRING, dans les conditions prévues aux CSL en vigueur au jour de l’intervention.

Article 3. EFFET - DURÉE DU CONTRAT - DROIT DE RETRACTION

3.1. Information précontractuelle

TOTAL SPRING porte à la connaissance du Client, préalablement à la conclusion du Contrat, l'ensemble des informations relatives à l'Offre, conformément à l'article L121-87 du Code de la consommation. Le Client peut avoir accès à l'Aide-mémoire du consommateur d'énergie sur les sites <http://www.energieinfo.fr> ou <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf>. Le Client peut obtenir des informations actualisées sur l'ensemble des prix par les moyens suivants : soit sur le site www.total-spring.fr ; soit par téléphone au numéro indiqué sur la facture ; soit par demande écrite à : TOTAL SPRING - Service Client - TSA 20039 - 75437 Paris Cedex 09. TOTAL SPRING est tenu vis-à-vis du Client d'une obligation de conseil tarifaire pendant toute la durée du Contrat. Le Client peut ainsi obtenir, sans frais de traitement, des informations actualisées sur l'ensemble des prix par les moyens suivants : soit sur le site www.total-spring.fr ; soit par téléphone au numéro indiqué sur la facture ; soit par demande écrite à : TOTAL SPRING - Service Client - TSA 20039 - 75437 Paris Cedex 09.

3.2. Entrée en vigueur et conditions d'exécution du Contrat

Le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de signature du bulletin de souscription ou de son acceptation par voie électronique et ce, sous réserve des dispositions de l'article 3.4 et de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de TOTAL SPRING. Seul l'index confirmé par le GRD pourra servir d'Index de Départ et de base à la facturation. Dans le cadre de la procédure d'inscription et afin d'obtenir la confirmation du GRD, TOTAL SPRING demandera au Client de lui communiquer un Auto-Relevé. En cas de refus de cet Auto-Relevé par le GRD, TOTAL SPRING proposera au Client de procéder à un relevé spécial tel que défini dans le Catalogue des Prestations du GRD. Si le Client refuse, c'est l'Index Relevé par le GRD qui sera retenu. Il en sera de même si le délai entre le moment où l'Auto-Relevé est effectué par le Client et la date effective de fourniture de gaz naturel dépasse quinze (15) jours calendaires. Dans le cadre d'un changement de fournisseur ou dans le cadre d'une mise en service et sous réserve (i) des délais imposés par le GRD notamment en cas de toute première mise en service et (ii) de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de TOTAL SPRING, la date effective de fourniture de gaz est comprise entre le 5ème et le 15ème jour suivant la fin du délai de rétractation offert au Client. Les frais d'accès à l'énergie générés par la mise en service et définis au Catalogue des Prestations seront facturés par le GRD à TOTAL SPRING, qui les refacturera au Client. Dans tous les cas, la prise d'effet des prestations est subordonnée au raccordement effectif, définitif et direct au RPD de l'installation du Client, à la conformité de celle-ci à la réglementation et aux normes en vigueur.

Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie :

Un dépôt de garantie pourra être demandé au Client lors de la souscription du Contrat dans chacun des cas suivants :

- un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes dans le cadre du Contrat ou d'un précédent contrat avec TOTAL SPRING résilié depuis moins de six (6) mois ;
- plus généralement : dans le cadre d'une mise en service, si le PDL du Client a été coupé par le GRD ou en cas de paiement par chèque ou par mandat cash.

Le montant du dépôt de garantie est équivalent à trois (3) mois de CAR, plafonné à trois cents euros (300€). Si le dépôt de garantie n'est pas constitué par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TOTAL SPRING, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions prévues à l'article 14.2, sans indemnisation du Client. Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêt et est remboursé au Client à l'expiration du Contrat, déduction faite de toute créance que le Fournisseur pourrait détenir sur le Client à cette date. Il pourra être réévalué en cas de changement d'option tarifaire en cours de Contrat. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement, les sanctions prévues au Contrat restant applicables en cas d'incident de paiement constaté.

3.3. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de signature des CGV et des CPV ou de leur acceptation par voie électronique. Il prendra effet à compter de la date effective de fourniture de gaz, sans préjudice des dispositions de l'article 14 et sous réserve de l'expiration du délai de rétractation mentionné à l'article 3.4. Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an et est ensuite renouvelé tacitement pour une durée indéterminée sans préjudice des dispositions prévues à l'article 10.

3.4. Droit de rétractation

Le Client ayant souscrit à l'Offre TOTAL SPRING dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat. Lorsque ce délai de quatorze (14) jours calendaires expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour exercer ce droit, le Client doit adresser à TOTAL SPRING, avant l'expiration du délai, le formulaire de rétractation dûment rempli ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Il peut l'envoyer par mail (ma-demande@total-spring.fr) ou par courrier simple à l'adresse suivante : TOTAL SPRING Service Client – TSA 20039 - 75437 Paris Cedex 09. Le formulaire de rétractation vierge est mis à disposition du Client, en pièce jointe à son Contrat. Il est également téléchargeable sur le site www.total-spring.fr. Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'Offre souscrite, services associés compris, le Client restant toutefois tenu de payer au Fournisseur les sommes correspondant à la fourniture et à l'abonnement dont il aura bénéficié jusqu'à la communication au Fournisseur de la rétractation, et ce pour l'ensemble des prestations prévues au Contrat.

Article 4. CONDITIONS D'ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

4.1. Application des Conditions Standard de Livraison

Le Client, par la conclusion du Contrat, reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté les CSL établies par le GRD sous sa responsabilité et jointes aux présentes, comme faisant partie intégrante du Contrat entre TOTAL SPRING et le Client. En cas d'incident réseau, le Client peut contacter soit TOTAL SPRING, soit le GRD. Dans les deux cas, les numéros de téléphone respectifs sont indiqués dans le Contrat. TOTAL SPRING est l'interlocuteur privilégié du Client. Le Client peut, à ce titre, s'adresser directement à TOTAL SPRING pour toute réclamation quelle qu'en soit l'origine. TOTAL SPRING accusera réception de la réclamation du Client dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés. TOTAL SPRING traitera cette réclamation dans un délai de trente (30) jours calendaires, sauf impossibilité dûment justifiée dont le Client sera informé par tout moyen avant l'expiration de ce délai d'un mois. Une réclamation traitée signifie que TOTAL SPRING a pris connaissance de la réclamation et a informé le Client des actions entreprises pour la résoudre.

4.2. Transmission des données de comptage nécessaires à la facturation

En acceptant les présentes CGV, le Client mandate TOTAL SPRING auprès du GRD afin que ce dernier, sur demande de TOTAL SPRING, communique ses données de comptage à TOTAL SPRING pour lui permettre d'établir sa facturation, y compris les données antérieures à la conclusion de son Contrat, celles-ci étant nécessaires à la facturation.

4.3. Installation intérieure du Client

Le Client déclare se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures de gaz. A ce titre, l'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur et doit satisfaire à des conditions techniques et de sécurité conformément au décret n° 62-608 du 23 mai 1962 modifié. Elle est entretenue aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures, conformément aux dispositions de l'article 8.4 des CSL.

Article 5. PRIX ET FACTURATION

Toutes les informations relatives au prix applicable par TOTAL SPRING sont disponibles auprès du Service client ou sur le site www.total-spring.fr

5.1. Prix de l'Offre TOTAL SPRING

Le prix de l'Offre, hors taxes, impôts, charges et contributions obligatoires applicables, est composé :
> de l'abonnement, dont le montant est fonction de la classe de consommation du Client,
> du prix du gaz naturel par kWh, appliqué à la consommation du Client. La grille tarifaire détaillant le prix de l'Offre est annexée au bulletin de souscription. Le prix de l'Offre est indiqué TTC.

5.2. Indexation du prix de l'abonnement

Le prix de l'abonnement est indexé sur les TRV et évolue à la hausse ou à la baisse, proportionnellement aux TRV du gaz et dans les mêmes conditions que ces derniers. Les évolutions des TRV étant décidées par arrêté ministériel et publiées au Journal Officiel, le nouveau prix de l'abonnement sera appliqué de plein droit à tous les Contrats, y compris ceux en cours d'exécution, et ce dès la date d'entrée en vigueur de l'arrêté concerné. Le Client sera informé de cette modification sur la première facture prenant en compte ladite modification. Dans l'hypothèse où les TRV seraient supprimés ou que leur structure viendrait à être modifiée, TOTAL SPRING informera le Client par écrit et l'indexation sera alors modifiée dans les conditions prévues à l'article 10 des CGV.

5.3. Prix de l'Offre

En cas de souscription à une Offre fixe : le prix de l'Offre est fixe pendant un (1) an.
En cas de souscription à une Offre indexée : le prix de l'Offre est indexé mensuellement selon l'évolution du marché du gaz français, à la hausse comme à la baisse, proportionnellement à l'indice PEGN-111 et dans les mêmes conditions que ce dernier. Chaque 1er du mois, le prix de l'Offre sera recalculé selon la formule : Prix en € du kWh (HT) du mois M = Prix en € du kWh (HT) du mois (M-1) + Variation de l'Indice PEG-Nord-111 entre M et M-1. Le PEG-N 111 est une moyenne arithmétique en c€/kWh des prix de référence publiés en fin de journée (« end of days ») des contrats PEG Nord «Month» (contrats de livraison de gaz naturel sur la place des marchés PEG nord pour livraison le mois M + 2) tel que publiés sur le site <http://www.powernext.com>.

5.4. Evolution du prix de l'Offre

En cas de modification du prix de l'Offre souscrite, TOTAL SPRING s'engage à informer le Client dans les conditions prévues à l'article 10. En cas de désaccord, le Client pourra résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article 14.1.

5.5. Taxes et contributions

Tous impôts, taxes, contributions ou charges de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur et qui sont une composante du prix de l'Offre, sont facturés au Client. Ces contributions et taxes comprennent notamment, la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), la TIGN (Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel) et la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement). Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature de ces taxes, imposé par la loi ou un règlement, s'appliquera automatiquement au Contrat.

5.6. Modes de facturation

Les modalités de facturation et d'envoi de la facture sont laissées au choix du Client parmi celles proposées lors de la souscription. Le Client pourra décider d'en changer, à tout moment, sur simple demande auprès du Service Client. Les modalités d'envoi de la facture et/ou le mode de facturation ne pourront être modifiées qu'une seule fois au cours du Contrat ; cette modification sera soumise aux frais tels que prévus aux CPV. Le Client aura la possibilité de communiquer des Auto Relevés qui seront pris en compte sous réserve qu'ils :

- soient acceptés par le GRD, lequel pourra notamment les refuser en cas d'incohérence avec les Index Relevés,
 - aient été transmis à TOTAL SPRING, au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture.
- A défaut l'Auto Relevé sera pris en compte dans la facture suivante.

5.6.1 Facturation annuelle

TOTAL SPRING adresse au Client soit un échéancier de paiement à échéances mensuelles identiques, soit une facture à terme à échoir à échéances mensuelles dont le montant est déterminé, à la souscription, en accord avec le Client. L'échéancier transmis au Client indique le montant et la date d'échéance des mensualités ; le Client s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire. TOTAL SPRING se réserve la possibilité de modifier, de manière justifiée et non arbitraire, le montant des mensualités dès que cela sera nécessaire, notamment en fonction des consommations réelles antérieures et/ou de la facture prévisionnelle du Client et/ou au vu des prestations et services souscrits par le Client. La modification de la mensualisation devra faire l'objet d'une information préalable du Client par le Fournisseur, au moins huit (8) jours calendaires avant son application. Le Client pourra également demander, à tout moment, une révision de ses mensualités, à la hausse ou à la baisse, au regard d'éléments nouveaux qui justifieraient sa demande. TOTAL SPRING délivre, au moins une (1) fois par an, une facture correspondant à la consommation réelle du Client au cours de la période considérée, sur la base de l'Index Relevé transmis par le GRD.

De cette facture sont imputées les mensualités qui ont été facturées au Client par TOTAL SPRING au cours de la période de facturation et payées par celui-ci avant la date de la fin de ladite période, le solde devant être payé en totalité en une seule fois, à réception de la facture correspondante. Le Client s'engage à régler le montant de la facture de régularisation, dans le délai indiqué sur ladite facture. Le fait pour TOTAL SPRING de procéder en retard à l'émission d'une facture ne saurait étendre le nombre de mensualités pouvant être décomptées de cette facture pour la période de facturation concernée.

Emission d'une facture intermédiaire :

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total de la part du Client et après réception d'une mise en demeure restée sans effet à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours, TOTAL SPRING pourra procéder à l'émission d'une facture intermédiaire et modifier, le cas échéant, l'échéancier du Client et éventuellement, avec son accord, son mode de facturation. TOTAL SPRING pourra également procéder à l'émission d'une facture intermédiaire suite à toute demande légalement fondée des autorités publiques. Dans tous les autres cas et sous réserve d'en informer préalablement le Client, TOTAL SPRING pourra procéder à l'émission d'une facture intermédiaire dans l'hypothèse où la consommation relevée est sensiblement supérieure aux prévisions, ou si les caractéristiques essentielles de consommation ont été substantiellement modifiées. L'émission de cette facture intermédiaire entraînera une réévaluation des mensualités du Client et l'édition d'un nouvel échéancier si le Client en bénéficiait.

5.6.2 Facturation bimestrielle

TOTAL SPRING délivre tous les deux (2) mois une facture de sa consommation en fin de période facturée. Si TOTAL SPRING dispose de l'Index Relevé du GRD, la facture sera basée sur la consommation correspondante à l'Index Relevé. À défaut d'Index Relevé du GRD, cette facture sera émise sur la consommation telle qu'elle ressort des Auto-Relevés transmis par le Client conformément aux stipulations de l'article 5.6, ou à défaut sur Index Estimé. Les Auto-Relevés transmis par le Client sont pris en compte par TOTAL SPRING dans la facture, sous réserve que ceux-ci aient été transmis à TOTAL SPRING avant la date de production de la facture et qu'ils aient été acceptés par le GRD. Ce dernier pourra les refuser en cas d'incohérence avec les relevés réels effectués par ses soins. À défaut, l'Auto-Relevé sera pris en compte dans la facture suivante.

Article 6. RÈGLEMENT DES FACTURES

6.1. Modalités de règlement et délais de paiement

Le Client est tenu de régler les factures émises par TOTAL SPRING dans les quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture ou dans les conditions prévues sur chaque facture/échéancier envoyé(e) au Client. Le Client peut payer par prélèvement automatique (obligatoire en facturation annuelle), par chèque, par carte bancaire ou par mandat compte.

6.2. Pénalités de retard

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et après mise en demeure préalable restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, le Client sera redevable d'une pénalité de retard égale à une (1) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible, appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept (7) euros TTC. Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients bénéficiaires du chèque énergie visé à l'article 6.6. Aucun frais de rejet ou d'incident de paiement ne sera réclamé au Client, quelle que soit sa situation (bénéficiaire du chèques énergie ou non). Par ailleurs, aucun escompte ou droit de compensation ne sera appliqué en cas des paiement anticipé.

6.3. Règles en matière de trop-perçu

Lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu par TOTAL SPRING inférieur à 25 euros, ce trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande par écrit son remboursement ; au-delà de vingt-cinq (25) euros, le trop-perçu est remboursé par le Fournisseur dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client. En cas de retard dans le remboursement du trop-perçu, TOTAL SPRING sera redevable envers le Client d'une pénalité de retard appliquée sur le montant du trop-perçu et égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. Le montant de cette pénalité ne pourra être inférieur à sept (7) euros TTC.

6.4. Contestation de facture

Toute réclamation devra être adressée à TOTAL SPRING dans le délai légal de prescription, soit cinq (5) ans à compter du jour où le Client a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Le Client transmet à TOTAL SPRING tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client. TOTAL SPRING dispose d'un délai de deux (2) ans pour réclamer le paiement des sommes dues. En cas de retard de remboursement, TOTAL SPRING sera redevable envers le Client d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible, appliquée sur le montant TTC des sommes dues. Le montant de cette pénalité ne pourra être inférieur à sept (7) euros TTC. Si la réclamation n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux (2) mois, il est loisible au Client de saisir le Médiateur national de l'énergie en suivant la procédure décrite sur le site Internet de celui-ci (http://www.energiemediateur.fr/saisir_le_mediateur/saisir_mode_demploi.html). Un résumé de la procédure de saisine et les coordonnées du Médiateur national de l'énergie sont également reprises à l'article 15 des présentes CGV.

6.5. Suspension de l'accès au réseau de distribution et de la fourniture de gaz

Outre les pénalités financières visées à l'article 6.2, TOTAL SPRING pourra être amené, après en avoir informé le Client, à demander au GRD de suspendre l'accès au RPD :

1. En cas d'installation intérieure dangereuse ;
2. Sans préjudice des dispositions de l'article 6.4, en cas de non-paiement avéré d'au moins une facture ou d'au moins une mensualité émise par le Fournisseur ;
3. En cas de faute grave ou de manœuvres dolosives du Client portant sur des éléments essentiels du Contrat.

Dans les cas ci-dessus, le Client ne pourra se prévaloir d'une quelconque indemnité liée à la suspension de l'accès au RPD. Dans le cas où un Client n'aurait pas acquitté sa facture ou une mensualité dans le délai mentionné à l'article 6.1 des CGV, TOTAL SPRING l'informer par courrier qu'à défaut de règlement sous un délai supplémentaire de quinze (15) jours calendaires par rapport à la date limite de règlement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être suspendue. À défaut d'accord sur les modalités de paiement dans ce délai de quinze (15) jours (trente (30) jours pour les Clients visés à l'article 6.6), le Fournisseur doit aviser le Client par un second courrier au moins vingt (20) jours à l'avance que la

fourniture peut être réduite ou interrompue et informer le Client qu'il peut solliciter une aide des services sociaux si sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. Dès la régularisation de l'impayé, TOTAL SPRING demandera au GRD de rétablir l'accès au RPD dans les conditions prévues au Contrat Standard GRDF (frais à la charge du Client). L'accès au RPD peut également être suspendu à l'initiative du GRD dans les conditions prévues aux CSL.

Tout déplacement du GRD pour la réduction ou la suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon les CSL, à l'exception des Clients visés à l'article 6.6 qui bénéficient d'un abattement sur ces frais.

6.6. Bénéficiaires du chèque énergie

Conformément à la réglementation, le chèque énergie est attribué sous conditions de ressources. Si la personne physique est éligible, elle recevra automatiquement son chèque énergie d'ici à fin avril. Elle n'a aucune démarche à réaliser. Ce dispositif remplace, depuis le 1er janvier 2018, la tarification spéciale « Tarif Spécial Solidarité ». Pour toute question, le Client peut également contacter les numéros dédiés mis en place par l'État pour le tarif spécial « produit de première nécessité » 0 800 333 123 (service et appels gratuits) et pour le chèque énergie : 0 805 204 805 (service et appel gratuits).

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. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de gaz auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture de gaz jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux (2) mois, TOTAL SPRING pourra procéder à la suspension de la fourniture de gaz vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier.

Article 7. RESPONSABILITÉS

Conformément à la réglementation en vigueur, TOTAL SPRING et le GRD conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client, telles que décrites ci-dessous.

7.1. Responsabilité de TOTAL SPRING à l'égard du Client

TOTAL SPRING est responsable à l'égard du Client de l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes du présent Contrat. Il est entendu que TOTAL SPRING décline cependant toute responsabilité en cas (i) de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation illicite ou frauduleuse des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure, (ii) de manquement du GRD à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client, (iii) en cas d'interruption de fourniture de gaz consécutive à une résiliation, (iv) ou lorsque l'éventuel manquement de TOTAL SPRING est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

7.2. Responsabilité du GRD à l'égard du Client

Sans préjudice des dispositions de l'article 7.1 des présentes CGV, le Client peut choisir d'engager directement la responsabilité du GRD en cas de manquement à ses obligations contenues dans les CSL. Au titre des CSL, le GRD est notamment responsable à l'égard du Client de l'établissement et de la modification du raccordement, de l'accès au comptage, du dépannage, ainsi que de la qualité et de la continuité de l'alimentation. Le GRD est également investi d'une mission de comptage et, à ce titre, 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 du Fournisseur. Par conséquent, tout litige lié à la contestation par le Client de l'Index Relevé ou de l'Index Estimé Fournisseur relèvera de la compétence du GRD. S'il le souhaite, le Client peut engager la responsabilité du GRD en contactant directement le GRD ou en adressant sa réclamation à TOTAL SPRING afin de tenter en premier lieu une conciliation amiable. En tout état de cause et à tout moment, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la Commission de Régulation de l'Énergie.

7.3. Responsabilité du Client

Le Client est responsable à l'égard de TOTAL SPRING de l'ensemble des obligations mises à sa charge aux termes du présent Contrat. Par ailleurs, le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect de la réglementation en vigueur et des CSL relatives à ses obligations sur son installation intérieure.

Article 8. DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR (sans fraude du Client)

Le compteur étant la propriété du GRD, le Client n'est pas tenu responsable de son dysfonctionnement. Si le dysfonctionnement est confirmé par le GRD, ce dernier avertit le Fournisseur et évalue les quantités d'énergie non enregistrées en fonction de la présence ou non d'un historique de consommation exploitable. Le GRD transmet cette estimation au Fournisseur ainsi que les éléments de calcul correspondants, notamment ceux l'ayant conduit à déterminer la date de début de redressement. Le Fournisseur dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrés pour transmettre les éventuels éléments complémentaires d'évaluation recueillis auprès du Client. Il en informe le GRD qui revoit, le cas échéant, son estimation en conséquence. Dans le cas d'un dysfonctionnement de comptage, un abattement systématique de 10% est pratiqué au titre de l'incertitude relative à l'estimation.

Article 9. FORCE MAJEURE

TOTAL SPRING n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance d'un fait d'un tiers revêtant le caractère de la force majeure ou la survenance d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence.

Article 10. EVOLUTIONS CONTRACTUELLES

TOTAL SPRING pourra modifier à tout moment les conditions contractuelles du Client. Ces modifications seront applicables au Contrat, sous réserve d'avoir été communiquées au Client un (1) mois au moins avant leur application. Le Client pourra résilier le Contrat sans frais, dans les conditions prévues à l'article 14.1. Il est toutefois précisé que ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement. Si aucune modification contractuelle n'a été communiquée au moins un (1) mois avant la date de renouvellement du Contrat, le Contrat se poursuivra entre les Parties sur la base des anciennes conditions contractuelles.

Article 11. CONTRADICTION D'INDEX ET RELEVÉ SPECIAL

TOTAL SPRING s'engage à ne pas rejeter de sa propre initiative un index résultant d'un Auto-Relevé du seul fait de son incohérence avec l'historique de consommation. Le Fournisseur transmettra l'Auto-Relevé au GRD pour analyse et informera le Client que cette contradiction d'index sera traitée par le GRD. Le Client pourra également contacter le GRD et lui adresser directement l'Auto-Relevé litigieux.

Article 12. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

12.1 Finalité et qualité de responsable de traitement

Dans le cadre du Contrat, TOTAL SPRING agit en qualité de responsable de traitement et procède, à ce titre, au traitement de Données Personnelles du Client. Les Données Personnelles du Client recueillies par TOTAL SPRING ou ses partenaires sont traitées conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Les Données Personnelles traitées par TOTAL SPRING concernent les données communiquées par le Client lors de la souscription et mises à jour sur son Espace client ou via le Service client pendant toute la durée du Contrat ainsi que les données de consommation énergétique. Les traitements des Données Personnelles ont pour finalité la gestion des relations contractuelles entre TOTAL SPRING et le Client dans le cadre de l'Offre et la fourniture de nouveaux services en lien avec l'Offre ainsi que les éventuelles actions marketing et promotions proposées par TOTAL SPRING aux Clients ayant donné leur accord.

L'utilisation de certaines Données Personnelles est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat ou relève de l'intérêt légitime de TOTAL SPRING ou résulte d'une obligation légale ou est basé sur le consentement du Client. Les Données Personnelles strictement nécessaires à l'exécution du Contrat sont collectées directement auprès du Client ou indirectement via le GRD. À défaut de communication de ces Données Personnelles, TOTAL SPRING ne sera pas en mesure de conclure le contrat de vente d'énergie ou le service demandé.

TOTAL SPRING s'efforce par ailleurs de personnaliser ses services afin de répondre au mieux aux attentes de ses Clients. Dans ce cadre, elle est amenée à collecter et traiter directement ou indirectement, si les lois en vigueur le nécessitent, avec le consentement de la personne concernée, des Données Personnelles non strictement nécessaires à l'exécution du Contrat et ce, afin de mieux connaître ses Clients et de pouvoir leur proposer les offres les plus pertinentes.

12.2 Durée de conservation

Les Données Personnelles collectées sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur.

12.3 Sécurité des Données Personnelles

TOTAL SPRING a pris les mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque et afin d'empêcher, dans toute la mesure du possible : (i) les accès ou modifications non autorisés aux Données Personnelles ; (ii) l'usage inadéquat ou la divulgation des Données Personnelles ; et (iii) la destruction illégale ou la perte accidentelle des Données Personnelles.

12.4 Destinataires

Les Données Personnelles traitées sont destinées aux services internes de TOTAL SPRING, à ses prestataires ou sous-traitants ou partenaires, aux établissements financiers et postaux ainsi qu'aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire. Les destinataires traiteront les Données Personnelles conformément aux instructions écrites de TOTAL SPRING et exclusivement aux fins décrites dans le contrat qui les lie avec TOTAL SPRING, à l'exclusion de toute autre fin, sauf accord explicite de TOTAL SPRING. Les destinataires garantissent d'une manière générale avoir pris les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour que le traitement des Données Personnelles, dans le cadre du contrat qui les lie avec TOTAL SPRING, réponde aux exigences imposées par la législation en vigueur en matière de respect de la vie privée, y inclus le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, et garantisse la protection des droits de la personne concernée.

12.5 Transferts hors UE

Certaines Données Personnelles peuvent faire l'objet d'un traitement ponctuel par des prestataires situés en dehors de l'Union Européenne (par exemple les call centers). TOTAL SPRING n'opère de transfert de Données Personnelles vers un pays non membre de l'Union européenne que lorsque ce pays assure un niveau de protection adéquat ou dans les limites permises par la législation en vigueur, et en particulier la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, par exemple en assurant la protection des Données Personnelles par des dispositions contractuelles adaptées.

12.6 Droits des personnes

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification, d'information complémentaire et d'opposition ainsi que d'un droit de portabilité, d'effacement et de limitation le concernant, qu'il peut exercer via le Service client ou par e-mail à l'adresse suivante : vie-privee@total-spring.fr ou par écrit à l'adresse suivante : TOTAL SPRING – Traitement des données nominatives - TSA 20039 - 75437 Paris Cedex 09. Il peut également demander à TOTAL SPRING de ne pas faire l'objet de profilage à des fins publicitaires en exerçant son droit d'opposition à l'adresse mentionnée ci-dessus. À défaut de communication de ces données, TOTAL SPRING ne sera pas en mesure de proposer au Client des services personnalisés ou des offres promotionnelles ciblées. Il est rappelé que le Client peut également s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr>.

12.7 Coordonnées du Délégué à la Protection des Données et droit, pour le Client, d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle.

Le Client dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Il a en outre la possibilité de s'adresser au délégué à la protection des données de TOTAL SPRING par e-mail à l'adresse suivante : vie-privee@total-spring.fr ou par écrit à l'adresse suivante : TOTAL SPRING – Traitement des données nominatives - TSA 20039 - 75437 Paris Cedex 09.

Article 13. CESSIION

13.1. Cession par le Client

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

13.2. Cession par le Fournisseur

TOTAL SPRING se réserve le droit, à tout moment et moyennant simple notification au Client, de céder ou transférer à un tiers de son choix tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, dans la mesure où cette cession n'entraîne pas une diminution des droits dont le Client bénéficie au titre du contrat initial, en vertu de la réglementation en vigueur.

Article 14. RESILIATION

14.1. Résiliation du Contrat à l'initiative du Client

14.1.1. Résiliation à tout moment, de plein droit et sans frais en cas de Changement de fournisseur

En cas de changement de fournisseur, le Contrat sera résilié, sans frais pour le Client et de plein droit, à compter de la date de début de livraison auprès du nouveau fournisseur. Le Client peut changer de fournisseur dans un délai qui ne peut excéder vingt et un jours à compter de sa demande. TOTAL SPRING décline néanmoins toute responsabilité en cas de retard dans le processus de changement de fournisseur qui incombe entièrement au Client, au nouveau fournisseur ou au GRD. Le Contrat poursuivra ses effets jusqu'à la date de fourniture effective du PDL du Client par le nouveau fournisseur, le Client restant notamment redevable envers TOTAL SPRING de toutes les sommes liées à l'exécution du Contrat.

14.1.2. Autres cas de résiliation

Pour les cas autres que celui de changement de fournisseur et notamment en cas de déménagement, le Client informe TOTAL SPRING de sa décision par lettre simple ou par e-mail, au moins quinze (15) jours ouvrés avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à TOTAL SPRING de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors à TOTAL SPRING la date effective de résiliation. Aucune résiliation rétroactive n'est possible. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD et prend fin en tout état de cause au plus tard trente (30) jours calendaires à compter de la notification de la résiliation par le Client à TOTAL SPRING. En cas de manquement par TOTAL SPRING à tout ou partie des obligations lui incombant aux termes du Contrat, le Client pourra, après mise en demeure restée sans effet à l'expiration d'un délai de trente (30) jours calendaires, résilier de plein droit le Contrat, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels il pourra prétendre.

14.2. Résiliation du Contrat à l'initiative de TOTAL SPRING

En cas de manquement par le Client à tout ou partie des obligations lui incombant aux termes du Contrat, et notamment en cas de non-paiement des factures émises par le Fournisseur ou des échéances de paiement convenues avec lui, TOTAL SPRING pourra résilier de plein droit le Contrat dans les conditions prévues à l'article 6.5, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

14.3. Facture et index de résiliation

TOTAL SPRING établira la facture de clôture soldant le compte du Client sur la base de l'index qui lui aura été confirmé par le GRD, qui seul fera foi entre les Parties et qui comportera notamment la date de résiliation effective du contrat. Le Client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation du Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues aux CSL, interrompre l'accès au réseau de distribution du PDL faisant l'objet de la résiliation.

14.4 Conséquences de la résiliation

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de fin de livraison et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD. Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation du Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les CSL, interrompre l'accès au réseau de distribution pour le PDL faisant l'objet de la résiliation, notamment dans le cas où il n'aurait pas contractualisé avec un autre fournisseur. TOTAL SPRING s'engage à ne percevoir directement aucun frais relatif à la résiliation à l'initiative du Client. Le Fournisseur adressera une facture de clôture au Client dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception, par TOTAL SPRING, des informations de clôture transmises par le GRD. Le remboursement du trop-perçu éventuel sera effectué dans un délai de quinze (15) jours calendaires maximum après l'émission de la facture de clôture.

Article 15. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les relations entre le Client et TOTAL SPRING sont régies par le droit français. Les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat. Le Client peut accéder à la liste des questions réponses et des fiches pratiques sur le site du Médiateur National de l'Energie www.energie-mediateur.fr ou www.energie-info.fr. Il peut également saisir le Service Client de TOTAL SPRING. Si, dans un délai de deux (2) mois à compter de la saisine initiale, la réponse du Service Client de TOTAL SPRING ne satisfait pas le Client, ce dernier pourra saisir gratuitement le Médiateur National de l'Energie :

- par internet, sur la plate-forme SOLLEN (www.sollen.fr), accessible sur le site www.energie-mediateur.fr ;

- ou par courrier, sans affranchir : Le médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09.

Si le Client ne souhaite pas recourir à la voie amiable ou à défaut d'accord amiable entre les Parties, le différend pourra être soumis aux juridictions nationales compétentes.

Par ailleurs, en tant qu'utilisateur du réseau au sens de l'article L.134-19 du Code de l'énergie, le Client peut saisir directement le Comité de Règlement des Différends et des Sanctions pour tout différend l'opposant au GRD et portant sur l'accès au réseau (<http://www.cre.fr/reseaux/reglements-dedifferends-et-sanctions/procedure#section1>). Il est précisé, à ce propos, que les données conservées et collectées par TOTAL SPRING dans son système d'information ont force probante et constituent des preuves recevables dans l'hypothèse où elles devraient être produites par TOTAL SPRING, dans tous les cas où cela s'avérerait nécessaire.

Article 16. CLAUSE DE DIVISIBILITE CONTRACTUELLE

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition du Contrat soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions, le Contrat demeurant valable pour le surplus, dès lors que la disposition litigieuse n'est pas essentielle à l'économie générale du Contrat.

Article 17. PREUVE

D'une manière générale, les Parties conviennent que les courriers électroniques et les courriers échangés ont une force probante entre elles en cas de contestation sur les conditions de conclusion et / ou de modification du Contrat. Compte tenu de la possibilité pour le Client de solliciter une modification du Contrat par téléphone, celui-ci sera préalablement avisé si TOTAL SPRING procède à l'enregistrement de la conversation téléphonique. En cas de contestation du Client sur les termes de la modification du Contrat, TOTAL SPRING pourra utiliser les enregistrements ainsi effectués à titre de preuve.

Article 18. EVOLUTION DES LIENS HYPERTEXTES

A titre d'information, TOTAL SPRING a inséré, au sein du Contrat, des liens hypertextes renvoyant à des sites tiers. Ces liens hypertextes n'étant pas la propriété de TOTAL SPRING, ils sont susceptibles d'évolution et la responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée de ce fait.

Article 19. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Notre Service client est disponible pour toutes réclamations ou demandes de renseignements concernant votre relation contractuelle avec TOTAL SPRING. Coordonnées téléphoniques : 36.56 (prix d'un appel local) – ouvert tous les jours de 8h à 20h hors jours fériés. Site Internet : www.total-spring.fr. Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie sur le site : www.economie.gouv.fr/dgccrf/ et plus précisément à la thématique « électricité et gaz naturel ». La consommation d'électricité doit être sobre et respectueuse de l'environnement.



ANNEXE AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE GAZ NATUREL - CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

Version du 01/07/2010

PREAMBULE:

Les présentes Conditions Standard de Livraison vous lient directement au Distributeur. Associées au Contrat de Fourniture que vous avez conclu avec votre Fournisseur, elles vous permettent d'être alimenté en Gaz. Pour recueillir votre accord, le Distributeur a mandaté votre Fournisseur qui sera votre interlocuteur pour toute question portant sur l'acceptation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de ces Conditions Standard de Livraison. Elles concernent notamment :

- le débit de livraison et les caractéristiques du Gaz livré (Pouvoir Calorifique Supérieur, Pression de Livraison),
- la continuité et la qualité et de la livraison du Gaz,
- la mise en place, la propriété, l'Exploitation et la Maintenance du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison,
- les conditions d'intervention sur le Dispositif Local de Mesurage ou le Poste de Livraison (accessibilité, modalités, mesures et contrôles) et sur le réseau (information du Client, intervention d'urgence),
- le cas échéant, la redevance de location du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison,
- les réclamations et litiges.

Outre la livraison du Gaz, les Conditions Standard de Livraison vous assurent l'accès aux prestations disponibles pour le Client, qui figurent dans le Catalogue des Prestations dont vous trouverez la synthèse en annexe 1.

DEFINITIONS

Branchement : conduite reliant une canalisation du Réseau de Distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au Compteur. En immeuble collectif, l'origine du Branchement est le piquage sur la conduite montante.

Catalogue des Prestations : liste établie par le Distributeur, publiée sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr, et disponible auprès de lui sur demande, des prestations disponibles pour le Client et/ou le Fournisseur ; y figurent les prestations de base couvertes par le Tarif d'Acheminement et d'autres prestations non-couvertes par le Tarif d'Acheminement, dont le prix est indiqué.

Client : personne physique ou morale ayant accepté les Conditions Standard de Livraison.

Compteur : appareil de mesure du volume du Gaz livré au Client. Selon le cas, il fait partie du Dispositif Local de Mesurage ou le constitue.

Conditions Standard de Livraison : les présentes conditions de livraison du Gaz.

Contrat d'Acheminement : contrat conclu entre le Distributeur et un Fournisseur en application duquel le Distributeur réalise l'acheminement du Gaz. Contrat de Fourniture : contrat conclu entre le Client et un Fournisseur en application duquel le Fournisseur vend une quantité de Gaz au Client.

Coupure : opération effectuée par le Distributeur consistant à rendre impossible un débit de Gaz dans une installation. Le terme « interruption de livraison » désigne une Coupure provisoire.

Dispositif Local de Mesurage : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, utilisés par le Distributeur pour déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison, et leurs caractéristiques. Il fait partie le cas échéant du Poste de Livraison.

Distributeur : opérateur exploitant un Réseau de Distribution au sens de la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés du gaz et de l'électricité et au service public de l'énergie : au sens des Conditions Standard de Livraison, GrDF, 6 rue Condorcet – 75009 Paris, ou toute autre entité qui lui serait substituée et qui exercerait la même activité.

Exploitation : toutes actions, administratives, managériales ou techniques destinées à utiliser un bien dans les meilleures conditions de continuité et de qualité de service ainsi que de sécurité.

Fournisseur : personne physique ou morale, titulaire d'une autorisation délivrée par le ministre chargé de l'énergie, qui vend une quantité de Gaz au Client en application d'un Contrat de Fourniture. Au sens des Conditions Standard de Livraison, le Fournisseur est considéré comme un tiers.

Gaz : gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires.

Installation Intérieure : ensemble des ouvrages et installations situés en aval du Point de Livraison.

Maintenance : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, durant le cycle de vie d'un bien, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise.

Mise en Service : opération effectuée par le Distributeur consistant à rendre durablement possible un débit permanent de Gaz dans une installation.

Parties : au sens des Conditions Standard de Livraison, le Client et le Distributeur, ensemble ou séparément selon le cas.

Point de Livraison : point où le Distributeur livre le Gaz au Client en application des Conditions Standard de Livraison. Le Point de Livraison est la bride aval du Poste de Livraison ou, en cas d'absence de Poste de Livraison, la bride aval du Compteur ou, en cas d'absence de compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupure individuel. Dans les relations contractuelles avec votre Fournisseur, le Point de Livraison est, sauf exceptions, généralement désigné sous le terme PCE (Point de Comptage et d'Estimation).

Poste de Livraison : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant généralement, outre la mesure, le calcul et la télétransmission d'éléments permettant de déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison, les fonctions de détente et de régulation de pression.

Pouvoir Calorifique Supérieur (P.C.S) : quantité de chaleur qui serait dégagée par la combustion complète de un mètre cube de Gaz sec dans l'air à une pression constante et égale à 1,013 bar, le gaz et l'air étant à une température initiale de 0 degré Celsius, tous les produits de la combustion étant ramenés à la température de 0 degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

Prescriptions Techniques du Distributeur : prescriptions régies par le décret n° 2004-555 du 15 juin 2004 relatif aux prescriptions techniques applicables aux canalisations et raccordements des installations de transport, de distribution et de stockage de gaz, élaborées par le Distributeur et publiées sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr.

Pression de Livraison : pression relative du Gaz au Point de Livraison.

Quantité Livrée : quantité d'énergie calculée par le Système de Mesurage à partir du volume du Gaz mesuré par le Dispositif Local de Mesurage ou, à défaut, d'une quantité corrigée.

Réseau de Distribution : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur, constitué notamment de branchements, de canalisations et d'organes de détente, de sectionnement, au moyen duquel le Distributeur réalise l'acheminement de Gaz en application du Contrat d'Acheminement.

Réseau MPB : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est comprise entre 0,4 et 4 bar inclus.

Système de Mesurage : ensemble constitué du Dispositif Local de Mesurage et des procédures et systèmes utilisés par le Distributeur pour calculer la Quantité Livrée au Point de Livraison.

Tarif d'Acheminement : tarif d'utilisation du Réseau de Distribution du Distributeur, payé à ce dernier par le Fournisseur en application du Contrat d'Acheminement.

2. OBJET DES CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

Les Conditions Standard de Livraison ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Distributeur livre le Gaz au Client ainsi que les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le Branchement, le Dispositif Local de Mesurage et, le cas échéant, le Poste de Livraison du Client. Les Conditions Standard de Livraison s'appliquent à tout Client :

- dont l'index au Compteur est relevé semestriellement, quel que soit le débit maximum du Compteur ;
- dont l'index au Compteur est relevé mensuellement, lorsque, d'une part, le Compteur est d'un débit maximum inférieur ou égal à 100 m³/h et, d'autre part, il ne bénéficie pas d'un service de maintenance ou de pression mentionné, à ce jour, à l'article 3.2 du Catalogue des Prestations ;
- Tout Client dont l'index au Compteur est relevé mensuellement, conclura avec le Distributeur un contrat de livraison direct qui se substituera aux Conditions Standard de Livraison dans deux hypothèses :
 - le Compteur est d'un débit maximum supérieur à 100 m³/h ; ou
 - le Client bénéficie d'au moins un des services de maintenance ou de pression, mentionnés à ce jour, à l'article 3.2. du Catalogue des Prestations.

Si du fait d'une modification technique tel le remplacement de son Compteur, un Client ne répond plus aux critères d'un contrat de livraison direct, le Distributeur lui proposera d'accepter les Conditions Standard de Livraison et en informera son Fournisseur qui deviendra son interlocuteur pour l'exécution de ces Conditions Standard de Livraison. Les Conditions Standard de Livraison assurent en outre l'accès du Client aux prestations disponibles pour lui, du Catalogue des Prestations. La synthèse du Catalogue des Prestations figurant en annexe 1 indique pour chaque prestation si le Client y a accès auprès du Fournisseur ou auprès du Distributeur.

3. CARACTÉRISTIQUES DU GAZ LIVRE

Le Distributeur s'engage à ce que, conformément aux Prescriptions Techniques du Distributeur :

- le Pouvoir Calorifique Supérieur du Gaz soit compris entre 9,5 et 10,5 kWh par m³(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique, et entre 10,7 et 12,8 kWh par m³(n) pour le Gaz de type H, à haut pouvoir calorifique ;
- la Pression de Livraison soit comprise entre 17 et 25 mbar pour le Gaz de type H, et entre 22 et 32 mbar pour le Gaz de type B ; dans le cas d'alimentation par Réseau MPB, le Distributeur pourra sur demande du Client, délivrer une Pression de Livraison jusqu'à 300 mbar.

4. DETERMINATION ET COMMUNICATION DE LA QUANTITÉ LIVRÉE

4.1 Détermination de la Quantité Livrée

Le Distributeur détermine au moyen du Système de Mesurage, la Quantité Livrée. Pour la facturation, le volume mesuré par le Compteur est ramené en mètres cubes normaux (un mètre cube normal est un volume de Gaz qui, à 0 degré Celsius et sous une pression absolue de 1,013 bar, occupe un volume de un mètre cube) puis transformé en kWh par multiplication par le P.C.S. moyen (il s'agit de la moyenne, sur la période considérée, des calculs et mesures que le Distributeur réalise à partir des mesures de P.C.S. effectuées quotidiennement par les transporteurs). La méthode utilisée pour faire cette conversion des volumes mesurés en quantités d'énergie est publiée par le Distributeur sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr, et est disponible auprès de lui sur simple demande.

4.2 Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

A tout moment, le Distributeur peut procéder à la vérification du Dispositif Local de Mesurage à ses frais. Le Client peut demander, à tout moment, la vérification du Dispositif Local de Mesurage ; les frais correspondants ne sont à sa charge que si le Compteur est reconnu exact, dans les limites réglementaires de tolérance. La remise en état métrologique du Dispositif Local de Mesurage est à la charge de son propriétaire (cf. article 4).

4.3 Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

Le Client prend toutes dispositions pour ne pas perturber le bon fonctionnement du Dispositif Local de Mesurage. En cas de dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage, la Quantité Livrée est une quantité corrigée, déterminée à partir des Quantités Livrées sur des périodes similaires ou, à défaut, de profils de consommation. Le Distributeur prévient aussitôt que possible, le Client et le Fournisseur de ce dysfonctionnement et il communique par écrit au Client la quantité corrigée accompagnée de tous éléments la justifiant. Le Client dispose de dix jours ouvrés à compter de cette communication, pour contester cette quantité corrigée auprès du Distributeur. Faute de faire valoir dans ce délai une critique des éléments la justifiant, la Quantité Livrée calculée à partir de celle-ci, est alors communiquée au Fournisseur. Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur. En cas de contestation comme indiqué ci-dessus, de la quantité corrigée, cette dernière est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la critique présentée. A tout moment, chacune des Parties ou le Fournisseur peut saisir la juridiction compétente.

4.4 Communication des Quantités Livrées

Le Distributeur communique au Fournisseur du Client les index, relevés au Compteur, et les Quantités Livrées dont il dispose. Il conserve ces index et ces Quantités Livrées pendant cinq ans à compter du terme de l'année civile au cours de laquelle il en dispose. Le Distributeur préserve leur confidentialité conformément à la réglementation qui la régit, actuellement le décret n° 2004-183 du 18 février 2004 relatif à la confidentialité des informations détenues par les opérateurs exploitant des ouvrages de transport, de distribution ou de stockage de gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié. Le Client accepte leur communication dans le respect de cette réglementation.

4.5 Fraude

Lorsqu'une fraude est présumée, le Distributeur contrôle le Dispositif Local de Mesurage ; le Distributeur peut pratiquer une interruption de livraison, particulièrement en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens. Le Distributeur estime la durée effective de la fraude ; le préjudice qui lui est ainsi causé, dont la remise en état de l'installation et des frais de gestion, est (outre, notamment, le prix du Gaz correspondant, dont le Distributeur détermine la Quantité Livrée à partir d'une quantité corrigée qu'il évalue) mis à la charge du Client. Le montant des frais de gestion facturés directement par le Distributeur figure au Catalogue des Prestations sous le titre « Frais liés au déplacement d'un agent assermenté ».

5. PROPRIÉTÉ DU BRANCHEMENT, DU DISPOSITIF LOCAL DE MESURAGE ET LE CAS ÉCHÉANT DU POSTE DE LIVRAISON

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution. Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire inférieur à 16 m³/h est la propriété du Distributeur. Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m³/h est soit la propriété du Client, soit celle du Distributeur qui le loue au Client. Lorsqu'un Dispositif Local de Mesurage qui est la propriété du Client, doit être remplacé, pour quelque cause que ce soit, le Distributeur le remplace par un Dispositif Local de Mesurage qui est sa

propre propriété et qu'il loue au Client. Lorsque seulement un ou plusieurs des équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage qui est la propriété du Client, doi(ven)t être remplacé(s), le Distributeur propose au Client de lui acheter les autres équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage qui deviendrait ainsi la propriété du Distributeur, puis de le lui louer. A tout moment, le Client peut proposer au Distributeur de lui vendre son Dispositif Local de Mesurage, puis de le lui louer. Chacun des autres équipements qui constituent, le cas échéant, le Poste de Livraison peut être soit propriété du Distributeur, soit propriété du Client ou mis à sa disposition par un tiers qui lui transmet les droits et obligations nécessaires à l'exécution du Contrat.

6. EXPLOITATION, MAINTENANCE ET REMPLACEMENT DU BRANCHEMENT, DU DISPOSITIF LOCAL DE MESURAGE ET LE CAS ÉCHÉANT DU POSTE DE LIVRAISON

Le Distributeur assure à son initiative et, sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement du Branchement. Si le Dispositif Local de Mesurage et, le cas échéant, le Poste de Livraison est la propriété du Distributeur, celui-ci en assure à son initiative et, sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance, y compris la vérification réglementaire, et le remplacement. Si le Poste de Livraison est la propriété du Client, ne serait-ce qu'en partie, celui-ci en assure à son initiative et à ses frais l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement. Toutefois, s'agissant du Dispositif Local de Mesurage, s'il est la propriété du Client, le Distributeur en assure à son initiative et à ses frais, l'Exploitation et la vérification réglementaire, sa Maintenance restant à la charge du Client. Le calibre du Dispositif Local de Mesurage doit être compatible avec le débit de l'installation ; en cas d'évolution de la Quantité Livrée nécessitant le remplacement du Dispositif Local de Mesurage, le changement du Compteur est à la charge du Client. Le Distributeur peut procéder au remplacement du Dispositif Local de Mesurage et, le cas échéant à celui du Poste de Livraison, s'ils sont sa propriété, en fonction des évolutions technologiques ou des exigences réglementaires. En cas de location du Poste de Livraison, les représentants ou préposés du Client ne sont autorisés à accéder au Poste de Livraison, sauf accord préalable du Distributeur, que pour la lecture des index et pour s'assurer de la valeur de la Pression de Livraison. Pour la réalisation des opérations de Maintenance ou de remplacement du Branchement ou du Dispositif Local de Mesurage (le cas échéant du Poste de Livraison), le Distributeur peut être conduit à interrompre la Livraison du Gaz. Il en informe le Client en respectant un préavis minimum de cinq (5) jours ouvrés. Sauf refus exprès du Client, il procède au remplacement du Dispositif Local de Mesurage hors sa présence. Six mois après une Coupure, le Distributeur peut déposer ou abandonner tout ou partie du Branchement ou du Poste de Livraison ou du Dispositif Local de Mesurage ou les laisser en place, sans indemnité de part ni d'autre. Tant que le Distributeur n'a pas procédé à la dépose, il met tout en œuvre pour garantir la sécurité du Branchement et du Poste de Livraison ; le Client s'engage, pour sa part, à maintenir l'accès permanent aux installations pour le Distributeur.

7. MISE EN SERVICE

Le Distributeur procède lors de toute Mise en Service d'Installation Intérieure pour laquelle son intervention est sollicitée, à une vérification d'étanchéité apparente des tuyauteries fixes de l'installation par contrôle de la non-rotation du Compteur. La Mise en Service n'est effective que si cette vérification est concluante. De plus, pour la première Mise en Service d'une Installation Intérieure, un certificat de conformité (locaux à usage d'habitation, Établissements Recevant du Public [E.R.P.]) ou une déclaration de conformité (locaux professionnels autres qu'E.R.P.) devra être remis. A l'occasion de la Mise en Service, le Distributeur remet, si nécessaire, au Client la clé de manœuvre destinée à la commande de son Poste de Livraison Toute Mise en Service du Branchement et du Poste de Livraison est effectuée par le Distributeur sous réserve des dispositions ci-dessous. Elle s'effectue en coordination avec le Client qui assure, sous sa propre responsabilité, la Mise en Service de son Installation Intérieure.

8. INTERVENTION DANS LE POSTE DE LIVRAISON

En cas d'urgence, c'est à dire lorsque la sécurité des personnes ou des biens l'exige, le Distributeur peut autoriser les préposés ou contractants du Client à intervenir sur le Poste de Livraison dans les limites et selon les modalités précisées dans une convention d'intervention préalablement signée par le Client et le Distributeur. En l'absence d'autorisation du distributeur, le Client n'est pas autorisé à agir sur les équipements dont le Distributeur est propriétaire. Le Client se charge de faire respecter cette disposition par ses préposés et ses contractants. Les demandes particulières du Client qui pourront être faites en son nom ou pour le compte de l'un de ses contractants seront soumises à l'accord préalable du Distributeur. En cas d'accord, les interventions se feront conformément à une consigne décrivant les manœuvres à effectuer préalablement établie par le Distributeur et remise au Client. En l'absence d'urgence, le Client intervient librement sur les équipements dont il est propriétaire, dans le respect des obligations à la charge du Distributeur et des engagements contractuels du Client vis-à-vis du Distributeur, et est responsable de leur sécurité. Néanmoins, tout réarmement des organes de sécurité nécessaire à une remise en service du Poste de Livraison est réalisé par le Distributeur. Il en est de même de toute opération conduisant à déplomber les appareils de mesure et/ou de conversion.

En cas d'incident sur le Réseau de Distribution, susceptible d'entraîner une répercussion sur l'Installation Intérieure du Client, le Distributeur pourra procéder à ses frais à la vérification de l'Installation Intérieure. La remise en service ne pourra intervenir que si l'Installation Intérieure ne présente pas de danger grave et immédiat.

9. OBLIGATIONS DU CLIENT

9.1 Non-perturbation de la distribution du Gaz

Le Client s'abstient de tout fait de nature à nuire à l'exploitation ou la distribution du Gaz, y compris par ses appareils ou installations.

9.2 Accès aux Branchement et Dispositif Local de Mesurage

Le Client permet à tout moment et au moins une fois par an, pour le relevé de l'index au Compteur (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance), le libre accès du Distributeur au Branchement et au Dispositif Local de Mesurage. Tout Client dont l'index au Compteur est relevé semestriellement est informé au préalable, par avis collectif, du passage du Distributeur lorsque l'accès au Compteur nécessite sa présence. En cas d'absence lors du relevé, le Client a la faculté de communiquer directement au Distributeur le relevé (auto-relevé) de l'index au Compteur. L'exercice de cette faculté ne

dispense pas le Client de l'obligation de permettre au moins une fois par an, le libre accès du Distributeur au Compteur. Si le Distributeur est privé de l'accès au Compteur pendant douze mois consécutifs, le Client prend à sa charge le prix du relevé spécial indiqué au Catalogue des Prestations.

9.3 Information sur une modification de la consommation

Lorsqu'il existe un Poste de Livraison, le Client s'engage à informer le Distributeur de toute modification substantielle de son installation ou de son utilisation du Gaz qui conduirait à dépasser le débit horaire maximal du Poste de Livraison.

9.4 Installation intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure. L'Installation Intérieure du Client, ses compléments ou modifications doivent être établis, et les visites de contrôle réalisées, conformément à la réglementation et aux normes applicables. Ils sont exécutés et entretenus sous la responsabilité de leur propriétaire ou de toute personne à laquelle la garde en aurait été transférée. Le Client définit et réalise à ses frais les actes d'exploitation nécessaires sur son Installation Intérieure.

9.5 Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

Dans les immeubles collectifs, les robinets commandant l'Installation Intérieure et placés avant le point d'entrée de la tuyauterie dans le logement sont identifiés par la pose de deux plaques indélébiles portant le même code, l'une positionnée à l'extérieur du logement sur la porte, son chambranle ou sur une plinthe située à proximité immédiate de la porte, et la seconde positionnée sur le robinet. Le repérage ainsi réalisé permet d'interrompre l'alimentation en Gaz du logement en cas notamment de travaux ou d'accident. Le Client veille au maintien en état de ces plaques d'identification et ne doit en aucun cas procéder à leur retrait ou altérer leur lisibilité.

9.6 Inexécution par le Client de ses obligations

En cas d'inexécution par le Client de ses obligations au titre des Conditions Standard de Livraison, le Distributeur peut, après mise en demeure d'y remédier envoyée directement au Client et restée infructueuse, interrompre la livraison du Gaz. Le Fournisseur est informé de cette interruption.

10. CONTINUITÉ ET QUALITÉ DE LA LIVRAISON DU GAZ

En exécution de ses obligations et sous réserve des cas d'interruption autorisée, le Distributeur assure une livraison continue et de qualité du Gaz au Client. Il met à la disposition du Client, par l'intermédiaire de son Fournisseur, un numéro de dépannage accessible en permanence ainsi qu'un service permanent d'intervention pour les urgences. Le Distributeur a la faculté d'interrompre la livraison du Gaz pour toute opération d'investissement, de mise en conformité ou de Maintenance du Réseau de Distribution ainsi que pour tous travaux réalisés à proximité du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et, le cas échéant, du Poste de Livraison. Le Distributeur s'efforce de réduire ces interruptions au minimum et porte à la connaissance de tout Client affecté, au moins cinq (5) jours à l'avance, par avis collectif, les dates et heures de ces interruptions. Sans préjudice des cas stipulés par ailleurs, le Distributeur a la faculté d'interrompre sans formalité aucune la livraison du Gaz dans les cas suivants :

- tentative de suicide au gaz ou troubles comportementaux avérés ;
- injonction émanant de l'autorité compétente ;
- présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention ;
- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure. Il en va de même en cas de :
 - coupure pour impayé demandée par le Fournisseur ;
 - situation où, soit, le Point de Livraison n'est plus rattaché au Contrat d'Acheminement d'aucun Fournisseur, soit, le Contrat d'Acheminement auquel il est rattaché est résilié ou suspendu.

En cas d'urgence, le Distributeur prend sans délai les mesures nécessaires et informe s'il y a lieu, par avis collectif, les Clients affectés par l'interruption ou la réduction de la livraison du Gaz

11. REMUNERATION

La livraison du Gaz au titre des Conditions Standard de Livraison ainsi que les prestations de base du Catalogue des Prestations sont couvertes par le Tarif d'Acheminement.

12. FORCE MAJEURE ET CIRCONSTANCES ASSIMILÉES

Les Parties sont déliées de leurs obligations respectives au titre des Conditions Standard de Livraison dans les cas et circonstances ci-après pour la durée et dans la limite des effets desdits cas et circonstances sur lesdites obligations :

- a. cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la Partie qui l'invoque, et ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, ayant pour effet d'empêcher l'exécution par ladite Partie de tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations découlant des Conditions Standard de Livraison ;
- b. grève, mais dans la seule hypothèse où celle-ci revêt les caractéristiques de la force majeure telle que définie à l'alinéa (a) ciavant ;
- c. circonstance ci-après, sans qu'elle ait à réunir les critères énoncés à l'alinéa a), dans la mesure où sa survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre des Conditions Standard de Livraison :
 - (i) bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
 - (ii) fait d'un tiers dont les conséquences ne peuvent être surmontées par ladite Partie agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,
 - (iii) fait de l'Administration ou des Pouvoirs Publics,
 - (iv) mise en œuvre du plan national d'urgence gaz prévu par l'arrêté du 27 octobre 2006 relatif aux mesures nationales d'urgence visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en gaz naturel en cas de crise,
 - (v) fait de guerre ou attentat.

La Partie qui invoque un événement ou circonstance visé au présent article doit fournir à l'autre Partie dans les meilleurs délais, par tous moyens, toute information utile sur cet événement ou circonstance et

sur ses conséquences. Agissant en qualité d'opérateur prudent et raisonnable, la Partie concernée prend toute mesure raisonnable permettant de minimiser les effets de l'événement ou de la circonstance visé au présent article et s'efforce d'assurer le plus rapidement possible la reprise normale de l'exécution des Conditions Standard de Livraison. Pendant la période d'interruption d'exécution de ces obligations, la Partie concernée informe l'autre Partie des conséquences de l'événement ou de la circonstance considérée sur la réalisation de ses obligations, des mesures qu'elle entend prendre afin d'en minimiser les effets sur l'exécution du Contrat, du déroulement de la mise en œuvre de ces mesures, du délai estimé pour la reprise de l'exécution normale de ses obligations contractuelles et de la date de cessation de l'événement. Si le Distributeur invoque un événement ou une circonstance visée au présent article, il répercute les conséquences de cet événement sur l'ensemble des clients concernés de façon équitable, sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires, notamment le cahier des charges de la concession de distribution.

13. RESPONSABILITÉS ET ASSURANCES

En cas de manquement prouvé à l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions Standard de Livraison, le Client ou le Distributeur engage sa responsabilité envers l'autre Partie, à laquelle il doit indemnisation des dommages matériels ou immatériels directs subis de ce 10 fait. Le Client a donc droit à indemnisation des dommages éventuellement subis du fait d'une réduction ou interruption de la livraison du Gaz, à la suite notamment d'une demande injustifiée de Coupure pour impayé émanant du Fournisseur, s'il prouve que cette réduction ou interruption constitue un tel manquement de la part du Distributeur.

L'indemnisation due au Client ou au Distributeur est toutefois limitée, par événement, à 10 000 euros, et, par année civile, à deux fois ce montant ; chacune des Parties renonce, et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre l'autre Partie et/ou ses assureurs au-delà de cette limite. Cependant, par dérogation à ce qui précède, ceux des Clients ayant la qualité de (i) «consommateurs» ou «non-professionnels» (au sens du code de la consommation) ou de (ii) «consommateurs finals non domestiques» (au sens de l'article 43 de la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006) seront indemnisés à hauteur du montant du préjudice direct subi du fait du Distributeur.

14. RECLAMATIONS ET LITIGES

14.1 Reclamations sans demande d'indemnisation

Le Fournisseur est chargé du recueil des réclamations du Client relatives aux présentes Conditions Standard de Livraison. Il transmet au Distributeur les réclamations qui le concernent avec l'ensemble des pièces utiles au traitement qui sont à sa disposition. Le Distributeur répond au Fournisseur dans un délai de 30 (trente) jours calendaires, à compter de la réception de la réclamation accompagnée de l'ensemble des éléments du dossier et le Fournisseur se charge de la réponse définitive au Client à l'exception du cas particulier précisé à l'alinéa suivant. Cas particulier : Dans le cas où l'objet de la réclamation est relatif à des travaux sur le Réseau de Distribution, à des interventions d'urgence ou de dépannage ou à la continuité d'alimentation, le Fournisseur destinataire de la réclamation peut demander au Distributeur de porter la réponse directement au Client ; le Distributeur répond alors au Client dans un délai de 30 (trente) jours calendaires, à compter de la réception de la réclamation accompagnée de l'ensemble des éléments du dossier. De même, si dans ce cas le Client adresse sa réclamation au Distributeur, ce dernier la traite et répond directement au Client.

14.2 Reclamations avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du Distributeur ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par écrit (lettre ou courrier), dans un délai de 20 (vingt) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur 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.

Le Fournisseur transmet la réclamation au Distributeur dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la date à laquelle la réclamation reçue du Client est complète. Dans un délai de 30 (trente) jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur procède à une analyse de l'incident déclaré et communique au Fournisseur la suite qui sera donnée à la réclamation du Client :

- refus d'indemnisation avec le motif,
- accord sur le principe d'une indemnisation
- notification de la transmission du dossier à l'assurance du Distributeur.

En cas d'accord sur le principe d'une indemnisation du Client, celui-ci doit constituer 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. Il transmet ce dossier à son Fournisseur qui le communique au Distributeur. A l'issue de l'instruction, c'est dans tous les cas le Distributeur ou son assureur qui verse au Client le montant de l'indemnisation convenue. En cas de désaccord sur le principe ou le montant de l'indemnisation, le Client peut demander au Distributeur via son Fournisseur d'organiser une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent. Cas particulier : Dans le cas où l'objet de la réclamation est relatif à des travaux sur le Réseau de Distribution, à des interventions d'urgence ou de dépannage ou à la continuité d'alimentation, le Fournisseur destinataire de la réclamation peut demander au Distributeur de traiter la réclamation directement avec le Client. De même, si dans ce cas le Client adresse sa réclamation au Distributeur, ce dernier la traite directement avec le Client.

14.3 Litiges et droit applicable

En cas de litige relatif à l'acceptation, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des Conditions Standard de Livraison, les Parties s'efforcent de le régler à l'amiable. Les coordonnées des services du Distributeur compétents pour l'examen du litige sont disponibles sur simple demande auprès du Fournisseur. Ceux des Clients ayant la qualité de (i) «consommateurs» ou «non-professionnels» (au sens du code de la consommation) ou de (ii) «consommateurs finals non domestiques» (au sens de l'article 43 de la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006) pourront saisir le Médiateur National de l'Energie des litiges ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du Fournisseur intéressé qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai réglementaire compris entre 2 mois et 4 mois après l'envoi de la réclamation. Le Client, consommateur au sens du code de la consommation, peut à tout moment, s'il le souhaite, saisir directement la juridiction compétente. A défaut d'accord dans un délai d'un mois

à compter de la notification des griefs par la Partie la plus diligente, chacune des Parties peut saisir la juridiction compétente. Si le différend est lié à l'accès au Réseau de Distribution ou à son utilisation, chacune des Parties peut saisir la Commission de Régulation de l'Energie. Les Conditions Standard de Livraison sont soumises au droit français tant sur le fond que sur la procédure applicable.

15. DUREE DES CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

Les Conditions Standard de Livraison entrent en vigueur à compter de la date d'effet du Contrat de Fourniture. Elles restent en vigueur, nonobstant la résiliation du Contrat de Fourniture, jusqu'à la survenance d'un des événements suivants :

- changement de Fournisseur accompagné du recueil de l'accord du Client sur de nouvelles Conditions Standard de Livraison ;
- tout événement affectant le Client et aboutissant à un changement de titulaire du Contrat de Fourniture ;
- dépose du Branchement à l'initiative de l'une des Parties ;
- dépose du Dispositif Local de Mesurage en l'absence de Contrat de Fourniture ;
- entrée en vigueur de nouvelles Conditions Standard de Livraison que le Client souhaite substituer à celles qui lui sont applicables, le
- Distributeur étant tenu d'accepter cette substitution ;
- conclusion d'un contrat de livraison direct tel que mentionné à l'article 1er ci-dessus.

Le Client peut demander à tout moment à son Fournisseur s'il en a un, à défaut du Distributeur, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, la résiliation des Conditions Standard de Livraison moyennant un préavis d'un mois. A compter de la résiliation, le Distributeur peut procéder à la Coupure. La décision du Client, consommateur au sens du code de la consommation, d'exercer, s'agissant du Contrat de Fourniture, le droit de rétractation ou de renonciation dont il dispose aux termes des articles L.121-20 et L.121-25 de ce code, vaut à l'égard des Conditions Standard de Livraison. Vos données « nom et prénom » et « raison sociale » font l'objet de traitements informatiques déclarés à la CNIL dont le responsable de traitement est GRDF. Ces données à caractère personnel, transmises par votre fournisseur de Gaz, sont nécessaires afin de permettre au Distributeur de gérer les interventions techniques sur site et d'identifier son cocontractant. Conformément à la loi informatique et libertés du 06 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données ainsi que le droit de vous opposer pour des motifs légitimes au traitement des données vous concernant. Pour l'exercer, merci d'adresser une demande écrite et signée accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité à votre 11 fournisseur de gaz. En dernier recours, vous pouvez contacter le distributeur GRDF – Gaz Naturel Raccordement et Conseil (n° à tarif spécial : 0 810 224 000, prix selon opérateur) ou adresser une demande écrite au Distributeur : GRDF – 6 rue Condorcet – 75009 Paris.

ANNEXE 1 des Conditions Standards de Livraison - SYNTHÈSE DU CATALOGUE DES PRESTATIONS

1. Catégories de prestations

Le Catalogue des Prestations est constitué de la liste des prestations du Distributeur disponibles pour le Client, qu'il ait, ou non, exercé son éligibilité et/ou pour le Fournisseur, que ses clients aient, ou non, exercé leur éligibilité. Le Catalogue des Prestations est régulièrement modifié pour s'adapter aux besoins des Clients et des Fournisseurs. Le nouveau Catalogue des Prestations est applicable et se substitue au précédent dès sa publication sur le site internet du Distributeur. Le Catalogue des Prestations comprend à ce jour :

- a) des prestations de base, non-facturées car couvertes par le Tarif d'Acheminement ; et
- b) des prestations payantes, facturées :
- à l'acte : il s'agit de prestations généralement exécutées en une seule fois, comme le changement de porte de coffret ; ou
- périodiquement : il s'agit de prestations dont l'exécution s'échelonne dans le temps, comme la location du Compteur ; elles sont dites récurrentes.

2. Principes de facturation des prestations

Les prix des prestations qui ne font pas l'objet d'un devis, sont exprimés en euros, hors Taxes – H.T. et toutes taxes comprises – T.T.C., pour des interventions réalisées en heures ouvrables (définies localement) et jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés). Ils sont établis selon une segmentation des clients fondée sur la fréquence du relevé de l'index du Compteur et révisés en règle générale, au 1er janvier de chaque année. Pour les prestations facturées à l'acte, ils ne comprennent, sauf exception, pas les matériels lorsque ces derniers peuvent être fournis par le demandeur.

Des frais sont appliqués par le Distributeur en cas :

- d'annulation tardive (moins de 2 jours avant sa date programmée) de l'intervention par le Client ;
- de déplacement vain, sans que l'intervention ait pu être réalisée, du fait du Client ou du Fournisseur.

3. Prestations de base

3.1. Prestations effectuées à l'initiative du seul Distributeur

- Annonce passage releveur
- Auto relevé suite à absence au relevé cyclique
- Continuité de l'acheminement et de la livraison
- Fourniture, pose, entretien et renouvellement des compteurs et détendeurs
- Information coupure
- Accueil Sécurité Dépannage gaz 24h/24
- Pouvoir calorifique
- Pression disponible standard
- Relevé cyclique
- Vérification périodique (VPe) des compteurs et des convertisseurs
- Diagnostic d'une installation intérieure inactive depuis plus de six mois

3.2. Prestations effectuées à l'initiative du seul Fournisseur.

- changement de fournisseur sans déplacement
- mise hors service suite à résiliation du contrat de fourniture

3.3. Prestations demandées par l'intermédiaire du Fournisseur

- Rendez-vous téléphonique gaz
- Replombage
- Rectification par un index auto-relevé d'un index estimé lors d'un relevé cyclique

3.4. Prestations demandées directement au Distributeur

- Intervention de dépannage et de réparation
- Intervention de sécurité Ces 2 prestations sont demandées par téléphone au numéro d'Accueil Sécurité Dépannage gaz 24h/24 qui figure sur la facture du Fournisseur ou dans l'annuaire téléphonique : 0 800 47 33 33.

4. Prestations facturées à l'acte

4.1. Prestations effectuées à l'initiative du seul Fournisseur.

- Mise en service
- a) Mise en service sans déplacement
- b) Mise en service avec déplacement
- Prestations liées à une modification contractuelle
- c) Changement de tarif d'acheminement
- d) Changement de fréquence de relevé
- Intervention pour impayés
- e) Coupure pour impayé
- f) Prise de règlement
- g) Rétablissement suite à coupure pour impayé
- Relevé spécial pour changement de fournisseur
- Duplicata
- Enquête

4.2. Prestations demandées par l'intermédiaire du Fournisseur

- Coupure et rétablissement pour travaux effectués par le Client
- h) Coupure sans dépose pour travaux
- i) Coupure avec dépose pour travaux
- j) Rétablissement après coupure pour travaux
- Relevé spécial et transmission des données de relevé
- k) Relevé spécial (hors changement de fournisseur)
- l) Vérification de données de comptage sans déplacement
- m) Vérification de données de comptage avec déplacement – motif 'Index Contesté'
- Vérification des appareils de comptage
- n) Vérification de données de comptage avec déplacement – motif 'Compteur défectueux' ou 'Autre'
- o) Changement de compteur gaz
- p) Changement de porte de coffret
- q) Contrôle en laboratoire d'un équipement de comptage

4.3. Prestations demandées directement au Distributeur

- Etude technique
- Raccordement et modification de branchement
- r) Réalisation de raccordement
- s) Modification ou déplacement de branchement

4.4. Facturation

Le prix des prestations à l'initiative du Fournisseur ou demandées par le Client à son Fournisseur est facturé par le Fournisseur au Client. Le prix des prestations demandées directement par le Client au Distributeur est facturé par le Distributeur au Client. Pour mémoire, le montant des frais de gestion mis à la charge du Client en cas de fraude est celui qui figure au Catalogue des Prestations sous le titre « Frais liés au déplacement d'un agent assermenté ».

5. Prestations récurrentes

5.1. Prestations demandées par l'intermédiaire du Fournisseur

- Services liés à la livraison pour les Clients en relevé semestriel : location de compteur/blocs de détente
- Services liés à la livraison pour les Clients en relevé mensuel ou journalier :
- service de location du Poste de Livraison ou du Dispositif Local de Mesurage (dans le cas où le Compteur est d'un débit maximum inférieur ou égal à 100 m³/h)
- Mise à disposition d'un équipement de comptage provisoire

5.2. Prestation effectuée à l'initiative du seul Fournisseur.

- Fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard

5.3. Prestations demandées directement au Distributeur.

Pour bénéficier d'un au moins des services suivants, le Client dont l'index au Compteur est relevé mensuellement ou quotidiennement conclura avec le Distributeur un contrat de livraison direct qui se substitue aux Conditions Standard de Livraison :

- Service de maintenance
 - Service de location du poste de livraison ou du Dispositif Local de Mesurage (dans le cas où le compteur est d'un débit maximum supérieur à 100 m³/h)
 - Service de pression non standard.
- #### 5.4. Facturation
- Le prix des prestations à l'initiative du Fournisseur ou demandées par le Client à son Fournisseur est facturé par le Fournisseur au Client.

6. Responsabilités du Distributeur et du Fournisseur relatives aux prestations du Catalogue des Prestations

6.1. Responsabilité du Distributeur Le Distributeur se charge de la réalisation de toutes les prestations du Catalogue des Prestations.

6.2. Responsabilité du Fournisseur Le Fournisseur remet à son Client la synthèse du Catalogue des Prestations, transmet au Distributeur leurs demandes de prestations ainsi que les siennes les concernant, en facture et en recouvre le prix auprès de son Client.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE - ELECTRICITE VERTE

Contrat Unique de Fourniture et de Distribution d'Electricité

Valables à compter du 1^{er} juin 2018



DÉFINITIONS

“Auto-Relevé” : désigne le relevé, à un instant donné, de l'index, en kWh affiché sur l'instrument de mesure (le compteur), effectué et transmis directement par le Client au Fournisseur, dans les délais précisés par le Fournisseur sur la facture.

“Catalogue des Prestations” : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur et disponible sur son site internet www.enedis.fr ou sur simple demande au Service Client. Dans le cadre du Contrat, les prestations demandées par le Fournisseur au GRD le sont pour le compte du Client.

“Chèque énergie” : désigne un dispositif qui remplace les tarifs sociaux de l'énergie depuis 1^{er} janvier 2018 ; c'est une aide nominative au paiement des factures d'énergie du logement, attribuée sous conditions de ressources.

“Client ” ou “Client Particulier” : désigne un consommateur (n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle), personne physique, majeur et capable juridiquement, qui souscrit à une offre du Fournisseur via le Contrat.

“Conditions Générales de Vente (CGV)” : désigne les présentes conditions générales de vente portant sur l'électricité.

“Conditions Particulières de Vente (CPV)” : désignent l'ensemble des conditions contractuelles convenues spécifiquement entre le Client et TOTAL SPRING et indiquant notamment les choix des options, les modalités de facturation et les modalités tarifaires (grille tarifaire, bulletin de souscription, charte d'engagement).

“Consommation Annuelle de Référence (CAR)” : désigne la consommation annuelle d'électricité d'un PDL. La CAR est répartie en périodes de consommation, en lien avec l'option tarifaire du PDL.

“Contrat” : désigne le dispositif contractuel comprenant les Conditions Générales de Vente pour la fourniture d'électricité verte, les Conditions Particulières et leurs annexes, le cas échéant, la synthèse DGARD. Par la signature du Contrat, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté la Synthèse DGARD.

“Contrat GRD - F” : désigne le contrat conclu entre ENEDIS et TOTAL SPRING relatif à l'accès au réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Client raccordé au RPD géré par ENEDIS. Le contrat est disponible sur le site internet du GRD : www.enedis.fr

“Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution” (DGARD) : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD. Il comprend les droits et obligations du Client et du GRD pour toutes les questions relatives à l'accès au RPD. Les DGARD sont disponibles sur simple demande auprès de TOTAL SPRING ou sur le site d'ENEDIS et sont résumées dans la Synthèse DGARD jointe aux présentes CGV.

“Données Personnelles” : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, telle que définie à l'article 4, 1) du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016.

“Fournisseur” ou “TOTAL SPRING” : désigne TOTAL SPRING FRANCE, Société par Actions Simplifiée, au capital de 11 000 000 d'euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 518 984 992 et dont le siège social est situé 48, rue de Provence – 75009 PARIS.

“GRD” ou “ENEDIS” : désigne le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité en situation de monopole local et auquel le Client est raccordé. Le GRD est la personne responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau de distribution dans sa zone de desserte. Le GRD est également le propriétaire et le gestionnaire de l'installation de comptage servant à mesurer la consommation du Client. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures.

“Grille Tarifaire” : tableau comprenant le prix de l'électricité appliqué au Client et communiqué au Client préalablement à sa souscription par voie électronique ou papier selon le canal de souscription. La Grille Tarifaire est une Condition Particulière de Vente.

“Index Estimé Fournisseur” : index calculé par TOTAL SPRING en fonction des consommations réelles antérieures sur la base des données transmises par le GRD lorsqu'elles sont disponibles.

“Index de Départ” : index retenu par le GRD servant au Changement de fournisseur du Client vers TOTAL SPRING.

“Index Relevé” : index retenu par le GRD pour le compteur associé au Contrat et transmis à TOTAL SPRING.

“kVA, kWh et MWh” : désignent les abréviations de kilovoltampère, unité de mesure de la capacité de puissance d'une installation électrique, kilowattheure et mégawattheure, unités de mesure de l'énergie électrique (1MWh = 1000 kWh).

“Offre” : désigne l'une quelconque des offres commerciales « électricité » proposée par TOTAL SPRING à ses Clients. L'Offre est un acte unilatéral proposé par le Fournisseur qui devient un Contrat

dès lors qu'elle a été acceptée par le Client, et moyennant le respect des conditions prévues au Contrat.

“Partie(s)” : désigne TOTAL SPRING (Fournisseur) et/ou le Client.

“Point de Livraison (PDL)” : désigne la partie terminale du RPD permettant d'acheminer l'électricité jusqu'aux installations intérieures du Client. Il s'agit du point où s'opère le transfert de propriété et des risques. Le PDL du Client est précisé dans le Contrat transmis au Client et sur les factures.

“Puissance Souscrite” : désigne la puissance maximale, à laquelle le Client souscrit pour le site défini au Contrat (exprimée usuellement en kVA).

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

“Réseau Public de Distribution” (RPD) : désigne le Réseau Public de Distribution d'électricité géré par le GRD.

“Synthèse DGARD” : désigne la synthèse des DGARD (Dispositions Générales relatives à l'Accès et l'utilisation du Réseau public de Distribution) établie par et sous la responsabilité du GRD. Ce document est joint aux présentes CGV, fait partie intégrante du Contrat et résume les droits et obligations mutuels du Client et du GRD l'un envers l'autre pour toutes les questions relatives à l'accès au réseau public de distribution. Ces droits et obligations sont détaillés dans les DGARD.

“Tarif Réglementé de Vente (TRV)” : désigne le tarif de l'abonnement et du kWh d'électricité fixé par arrêté ministériel en vigueur au moment de l'appréciation, hors tarifs spéciaux, publié au Journal Officiel (ou tout autre arrêté le modifiant ou le supprimant) tel que pratiqué par l'opérateur historique.

Article 1. OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité à prix de marché jusqu'au PDL du Client ayant souscrit à l'Offre proposée par TOTAL SPRING, ainsi que les conditions des éventuels services associés et les modalités de gestion de l'accès au RPD. Le tout forme le Contrat Unique signé par le Client, étant précisé qu'en le signant, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD en ce qui concerne son accès et son utilisation du réseau. Les présentes CGV sont applicables à tout Client ayant souscrit à l'Offre de TOTAL SPRING, situé sur le territoire desservi par le GRD en France métropolitaine (hors Corse) et alimenté par un branchement effectif en basse tension, pour une Puissance Souscrite inférieure ou égale à 36 kVA.

Article 2. DESCRIPTION DE L'OFFRE ET PRESTATIONS

2.1. Vente et fourniture d'électricité

TOTAL SPRING propose au Client une Offre d'électricité qui consiste en la fourniture d'électricité verte au PDL du Client. TOTAL SPRING peut être amenée à proposer des services complémentaires dont les modalités seront transmises au Client, par tout moyen adéquat, préalablement à sa souscription. Le Client aura la possibilité, une fois par an, sans surcoût, de changer d'Offre. Tout changement d'Offre devra être demandé auprès du service Clients et sera effectif le jour de la demande. La modification entraînera le renouvellement automatique du Contrat pour une période d'un an. Si le Client souhaite obtenir un nouveau changement d'Offre moins d'un an après avoir bénéficié d'une 1^{ère} modification, ce changement supplémentaire entraînera la facturation de frais de dossier d'un montant de trente (30) euros.

2.2. Gestion de l'accès au réseau

Le GRD mandate TOTAL SPRING pour sa représentation auprès du Client. A ce titre, TOTAL SPRING devient l'interlocuteur privilégié du Client pour toute question relative tant à la fourniture d'électricité qu'à l'accès au RPD. Toutefois, conformément au Contrat GRD-F et à la Synthèse DGARD jointe aux présentes CGV, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD qui peut notamment concerner l'établissement et la modification du raccordement, l'accès au comptage, le dépannage, ainsi que la qualité et la continuité de l'alimentation électrique. Les frais facturés par le GRD pour ces opérations, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro près au Client par TOTAL SPRING, dans les conditions prévues aux DGARD en vigueur au jour de l'intervention.

2.3. Garantie d'Energie pour l'électricité

Conformément à l'article L.314-14 du code de l'Energie, pour chaque MWh (1 000 kWh) d'énergie consommé par le Client, TOTAL SPRING s'engage à acheter les garanties d'origine à due proportion. Ces certificats sont la preuve que la quantité d'électricité dite « électricité verte » a été produite et injectée sur le réseau électrique. Cette opération est garantie par l'organisme Powernext qui assure la délivrance, le transfert et l'utilisation des Garanties d'Origine au Registre National des Garanties d'Origine, sous la surveillance de la Direction de l'Energie et du Climat.

Article 3. EFFET - DURÉE DU CONTRAT - DROIT DE RETRACTATION

3.1. Information précontractuelle

TOTAL SPRING porte à la connaissance du Client, préalablement à la conclusion du Contrat, l'ensemble des informations relatives à l'Offre, conformément à l'article L121-87 du Code de la consommation. Le Client peut avoir accès à l'Aide-mémoire du consommateur d'énergie sur les sites <http://www.energie-info.fr> ou <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf>. Le Client peut obtenir des informations actualisées sur l'ensemble des prix par les moyens suivants : soit sur le site www.total-spring.fr ; soit par téléphone au numéro indiqué sur la facture ; soit par demande écrite à : TOTAL SPRING - Service Client - TSA 20039 - 75437 Paris Cedex 09.

TOTAL SPRING est tenu vis-à-vis du Client d'une obligation de conseil tarifaire pendant toute la durée du Contrat. Le Client peut ainsi obtenir, sans frais de traitement, des informations actualisées sur l'ensemble des prix par les moyens suivants : soit sur le site www.total-spring.fr ; soit par téléphone au numéro indiqué sur la facture ; soit par demande écrite à : TOTAL SPRING - Service Client - TSA 20039 - 75437 Paris Cedex 09.

3.2. Entrée en vigueur et conditions d'exécution du Contrat

Le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de signature du bulletin de souscription ou de son acceptation par voie électronique et ce, sous réserve des dispositions de l'article 3.4 et de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de TOTAL SPRING. Seul l'index confirmé par le GRD pourra servir d'index de Départ et de base à la facturation. Dans le cadre de la procédure d'inscription et afin d'obtenir la confirmation du GRD, TOTAL SPRING demandera au Client de lui communiquer un Auto-Relevé. En cas de refus de cet Auto-Relevé par le GRD, TOTAL SPRING proposera au Client de procéder à un relevé spécial tel que défini dans le Catalogue des Prestations du GRD. Si le Client refuse, c'est l'Index Relevé par le GRD qui sera retenu. Il en sera de même si le délai entre le moment où l'Auto-Relevé est effectué par le Client et la date effective de fourniture d'électricité dépasse quinze (15) jours calendaires. Dans le cadre d'un changement de fournisseur ou dans le cadre d'une mise en service et sous réserve (i) des délais imposés par le GRD notamment en cas de toute première mise en service et (ii) de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de TOTAL SPRING, la date effective de fourniture d'électricité est comprise entre le 5ème et le 15ème jour suivant la fin du délai de rétractation offert au Client. Les frais d'accès à l'énergie générés par la mise en service et définis au Catalogue des Prestations seront facturés par le GRD à TOTAL SPRING, qui les refacturera au Client.

Dans tous les cas, la prise d'effet des prestations est subordonnée au raccordement effectif, définitif et direct au RPD de l'installation du Client, à la conformité de celle-ci à la réglementation et aux normes en vigueur.

Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie :

Un dépôt de garantie pourra être demandé au Client lors de la souscription du Contrat dans chacun des cas suivants :

- un ou plusieurs incidents de paiement, non légitimes, dans le cadre du Contrat ou d'un précédent contrat avec TOTAL SPRING résilié depuis moins de six (6) mois ;
- et plus généralement : dans le cadre d'une mise en service, si le PDL du Client a été coupé par le GRD, si TOTAL SPRING reçoit l'information du GRD selon laquelle le Client dispose d'un limiteur de puissance ou en cas de paiement par chèque ou par mandat cash.

Le montant du dépôt de garantie est équivalent à trois (3) mois de CAR, plafonné à trois cents euros (300€). Si le dépôt de garantie n'est pas constitué par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TOTAL SPRING, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions prévues à l'article 14.2, sans indemnisation du Client. Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêt et est remboursé au Client à l'expiration du Contrat, déduction faite de toute créance que le Fournisseur pourrait détenir sur le Client à cette date. Il pourra être réévalué en cas de changement d'option tarifaire en cours de Contrat. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement, les sanctions prévues au Contrat restant applicables en cas d'incident de paiement constaté.

3.3. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de signature des CGV et des CPV ou de leur acceptation par voie électronique. Il prendra effet à compter de la date effective de fourniture d'électricité, sans préjudice des dispositions de l'article 14 et sous réserve de l'expiration du délai de rétractation mentionné à l'article 3.4. Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an et est ensuite renouvelé tacitement pour une durée indéterminée, sans préjudice des dispositions prévues à l'article 10.

3.4. Droit de rétractation

Le Client ayant souscrit à l'Offre TOTAL SPRING dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat. Lorsque ce délai de quatorze (14) jours calendaires expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour exercer ce droit, le Client doit adresser à TOTAL SPRING, avant l'expiration du délai, le formulaire de rétractation dûment rempli ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Il peut l'envoyer par mail (ma-demande@total-spring.fr) ou par courrier simple à l'adresse suivante : TOTAL SPRING Service Client – TSA 20039 - 75437 Paris Cedex 09. Le formulaire de rétractation vierge est mis à disposition du Client, en pièce jointe à son Contrat. Il est également téléchargeable sur le site www.total-spring.fr. Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'Offre souscrite, services associés compris, le Client restant toutefois tenu de payer au Fournisseur les sommes correspondant à la fourniture et à l'abonnement dont il aura bénéficié jusqu'à la communication au Fournisseur de la rétractation, et ce pour l'ensemble des prestations prévues au Contrat.

Article 4. CONDITIONS D'ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

4.1. Application de la Synthèse DGARD

Le Client, par la conclusion du Contrat, reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté la Synthèse DGARD établie par le GRD sous sa responsabilité et jointe aux présentes, comme faisant partie intégrante du Contrat entre TOTAL SPRING et le Client. En cas d'incident réseau et notamment en cas de problème lié à la continuité ou/et à la qualité de l'onde électrique/dépannage, le Client peut contacter soit TOTAL SPRING, soit le GRD. Dans les deux cas, les numéros de téléphone respectifs sont indiqués dans le Contrat. TOTAL SPRING est l'interlocuteur privilégié du Client. Le Client

peut, à ce titre, s'adresser directement à TOTAL SPRING pour toute réclamation quelle qu'en soit l'origine. TOTAL SPRING accusera réception de la réclamation du Client dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés. TOTAL SPRING traitera cette réclamation dans un délai de trente (30) jours calendaires, sauf impossibilité dûment justifiée dont le Client sera informé par tout moyen avant l'expiration de ce délai d'un mois. Une réclamation traitée signifie que TOTAL SPRING a pris connaissance de la réclamation et a informé le Client des actions entreprises pour la résoudre.

4.2. Transmission des données de comptage nécessaires à la facturation

En acceptant les présentes CGV, le Client mandate TOTAL SPRING auprès du GRD afin que ce dernier, sur demande de TOTAL SPRING, communique ses données de comptage à TOTAL SPRING pour lui permettre d'établir sa facturation, y compris les données antérieures à la conclusion de son Contrat, celles-ci étant nécessaires à la facturation.

4.3. Modification de la puissance Souscrite et/ou de l'option tarifaire

Le Client a la possibilité de modifier la Puissance Souscrite et/ou l'option tarifaire initialement définies dans le Contrat, et ce dans le cadre du champ d'application tel que prévu à l'article 1 des CGV et sous réserve que ces modifications soient acceptées par le GRD. Le Client en fera préalablement la demande à TOTAL SPRING, par tout moyen de son choix. TOTAL SPRING conseillera le Client dans le choix de son option tarifaire et de sa Puissance Souscrite en fonction des éléments transmis par le Client par écrit. Dans le cas où d'autres éléments pertinents seraient nécessaires, TOTAL SPRING se réserve le droit de les demander au Client. En cas de refus du Client de retenir l'option tarifaire et la Puissance Souscrite conseillées par TOTAL SPRING, la responsabilité de TOTAL SPRING ne saurait être engagée. La demande entraîne l'acceptation par le Client des prix correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat, tels que prévus dans le Catalogue des Prestations.

4.4. Installation intérieure du Client

Le Client déclare se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures d'électricité. A ce titre, l'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR. Elle est entretenue aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures, conformément aux dispositions de la Synthèse DGARD.

Article 5. PRIX ET FACTURATION

Toutes les informations relatives au prix applicable par TOTAL SPRING sont disponibles auprès du Service Client ou sur le site www.total-spring.fr

5.1. Prix de l'Offre TOTAL SPRING

Le prix de l'Offre, hors taxes, impôts, charges et contributions obligatoires, est composé :
> de l'abonnement, dont le montant est fonction de la Puissance Souscrite et de la version tarifaire retenue par le Client,
> du prix de l'électricité par kWh, appliqué à la consommation du Client.
La grille tarifaire détaillant le prix de l'Offre est annexée au bulletin de souscription. Le prix de l'Offre est indiqué TTC.

5.2. Indexation du prix de l'Abonnement

Le prix de l'abonnement est indexé sur les TRV et évolue à la hausse ou à la baisse, proportionnellement aux TRV du fournisseur historique et dans les mêmes conditions que ces derniers. Les évolutions des TRV étant décidées par arrêté ministériel et publiées au Journal Officiel, le nouveau prix de l'abonnement sera appliqué de plein droit à tous les Contrats, y compris ceux en cours d'exécution, et ce dès la date d'entrée en vigueur de l'arrêté concerné. Le Client sera informé de cette modification sur la première facture prenant en compte ladite modification. Dans l'hypothèse où les TRV seraient supprimés ou que leur structure viendrait à être modifiée, TOTAL SPRING informera le Client par écrit et l'indexation sera alors modifiée dans les conditions prévues à l'article 10 des CGV.

5.3. Evolution du prix de l'Offre

En cas de modification du prix de l'Offre souscrite, TOTAL SPRING s'engage à informer le Client dans les conditions prévues à l'article 10. En cas de désaccord, le Client pourra résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article 14.1.

5.4. Taxes et contributions

Tous impôts, taxes, contributions ou charges de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur et qui sont une composante du prix de l'Offre, sont facturés au Client. Ces contributions et taxes comprennent notamment, la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), la CSPE (Contribution au Service Public de l'Electricité), la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) et les TCFE (taxes sur la consommation finale d'électricité). Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature de ces taxes, imposé par la loi ou un règlement, s'appliquera automatiquement au Contrat.

5.5. Modes de facturation

Les modalités de facturation et d'envoi de la facture sont laissées au choix du Client parmi celles proposées lors de la souscription. Le Client pourra décider d'en changer, à tout moment, sur simple demande auprès du Service client. Par exception à ce qui précède, en souscrivant à l'Offre « On line », le Client s'engage à opter pour un mode de paiement par prélèvement automatique, à être facturé annuellement et à recevoir sa facture par voie électronique. Les modalités d'envoi de la facture et/ou le mode de facturation ne pourront être modifiés qu'une seule fois au cours du Contrat ; cette modification sera soumise aux frais tels que prévus aux CPV.

Le Client aura la possibilité de communiquer des Auto Relevés qui seront pris en compte sous réserve qu'ils :

- soient acceptés par le GRD, lequel pourra notamment les refuser en cas d'incohérence avec les Index Relevés,
- aient été transmis à TOTAL SPRING, au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture.

A défaut l'Auto Relevé sera pris en compte dans la facture suivante.

5.5.1 Facturation annuelle

TOTAL SPRING adresse au Client soit un échéancier de paiement à échéances mensuelles identiques, soit une facture à terme à échoir à échéances mensuelles dont le montant est déterminé, à la souscription, en accord avec le Client. L'échéancier transmis au Client indique le montant et la date d'échéance des mensualités ; le Client s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire. TOTAL SPRING se réserve la possibilité de modifier, de manière justifiée et non arbitraire, le montant des mensualités dès que cela sera nécessaire, notamment en fonction des consommations réelles antérieures et/ou de la facture prévisionnelle du Client et/ou au vu des prestations et services souscrits par le Client. La modification de la mensualisation devra faire l'objet d'une information préalable du Client par le Fournisseur, au moins huit (8) jours calendaires avant son application. Le Client pourra également demander, à tout moment, une révision de ses mensualités, à la hausse ou à la baisse, au regard d'éléments nouveaux qui justifieraient sa demande. TOTAL SPRING délivre, au moins une (1) fois par an, une facture correspondant à la consommation réelle du Client au cours de la période considérée, sur la base de l'Index Relevé transmis par le GRD. De cette facture sont imputées les mensualités qui ont été facturées au Client par TOTAL SPRING au cours de la période de facturation et payées par celui-ci avant la date de la fin de ladite période, le solde devant être payé en totalité en une seule fois, à réception de la facture correspondante. Le Client s'engage à régler le montant de la facture de régularisation, dans le délai indiqué sur ladite facture. Le fait pour TOTAL SPRING de procéder en retard à l'émission d'une facture ne saurait étendre le nombre de mensualités pouvant être décomptées de cette facture pour la période de facturation concernée.

Emission d'une facture intermédiaire :

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total de la part du Client et après réception d'une mise en demeure restée sans effet à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours, TOTAL SPRING pourra procéder à l'émission d'une facture intermédiaire et modifier, le cas échéant, l'échéancier du Client et éventuellement, avec son accord, son mode de facturation. TOTAL SPRING pourra également procéder à l'émission d'une facture intermédiaire suite à toute demande légalement fondée des autorités publiques. Dans tous les autres cas et sous réserve d'en informer préalablement le Client, TOTAL SPRING pourra procéder à l'émission d'une facture intermédiaire dans l'hypothèse où la consommation relevée est sensiblement supérieure aux prévisions, ou si les caractéristiques essentielles de consommation ont été substantiellement modifiées. L'émission de cette facture intermédiaire entraînera une réévaluation des mensualités du Client et l'édition d'un nouvel échéancier si le Client en bénéficiait.

5.5.2 Facturation bimestrielle

TOTAL SPRING délivre tous les deux (2) mois une facture de sa consommation en fin de période facturée. Si TOTAL SPRING dispose de l'Index Relevé du GRD, la facture sera basée sur la consommation correspondante à l'Index Relevé. À défaut d'Index Relevé du GRD, cette facture sera émise sur la consommation telle qu'elle ressort des Auto-Relevés transmis par le Client conformément aux stipulations de l'article 5.5, ou à défaut sur Index Estimé. Les Auto-Relevés transmis par le Client sont pris en compte par TOTAL SPRING dans la facture, sous réserve que ceux-ci aient été transmis à TOTAL SPRING avant la date de production de la facture et qu'ils aient été acceptés par le GRD. Ce dernier pourra les refuser en cas d'incohérence avec les relevés réels effectués par ses soins. À défaut, l'Auto-Relevé sera pris en compte dans la facture suivante.

Article 6. RÈGLEMENT DES FACTURES

6.1. Modalités de règlement et délais de paiement

Le Client est tenu de régler les factures émises par TOTAL SPRING dans les quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture ou dans les conditions prévues sur chaque facture/échéancier envoyé(e) au Client. Le Client peut payer par prélèvement automatique (obligatoire en facturation annuelle), par chèque, par carte bancaire ou par mandat compte.

6.2. Pénalités de retard

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et après mise en demeure préalable restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, le Client sera redevable d'une pénalité de retard égale à une (1) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible, appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept (7) euros TTC. Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients bénéficiaires du chèque énergie visé à l'article 6.6. Aucun frais de rejet ou d'incident de paiement ne sera réclamé au Client, quelle que soit sa situation (bénéficiaire du chèque énergie ou non). Par ailleurs, aucun escompte ou droit à compensation ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

6.3. Règles en matière de trop-perçu

Lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu par TOTAL SPRING inférieur à 25 euros, ce trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande par écrit son remboursement ; au-delà de vingt-cinq (25) euros, le trop-perçu est remboursé par le Fournisseur dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client. En cas de retard dans le remboursement du trop-perçu, TOTAL SPRING sera redevable envers le Client d'une pénalité de retard appliquée sur le montant du trop-perçu et égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. Le montant de cette pénalité ne pourra être inférieur à sept (7) euros TTC.

6.4. Contestation de facture

Toute réclamation devra être adressée à TOTAL SPRING dans le délai légal de prescription, soit cinq (5) ans à compter du jour où le Client a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Le Client transmet à TOTAL SPRING tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client. TOTAL SPRING dispose d'un délai de deux (2) ans pour réclamer le paiement des sommes dues. En cas de retard de remboursement, TOTAL SPRING sera redevable envers le Client d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible, appliquée sur le montant TTC des sommes dues. Le montant de cette pénalité ne pourra être inférieur à sept (7) euros TTC. Si la réclamation n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux (2) mois, il est loisible au Client de saisir le Médiateur national de l'énergie en suivant la procédure décrite sur le site Internet de celui-ci (http://www.energiemediateur.fr/saisir_le_mediateur/saisir_mode_deploi.html). Un résumé de la

procédure de saisine et les coordonnées du Médiateur national de l'énergie sont également reprises à l'article 14 des présentes CGV.

6.5. Suspension de l'accès au réseau de distribution et de la fourniture d'électricité

Outre les pénalités financières visées à l'article 6.2, TOTAL SPRING pourra être amené, après en avoir informé le Client, à demander au GRD de réduire ou de suspendre l'accès au RPD :

1. En cas d'installation intérieure dangereuse ;
2. Sans préjudice des dispositions de l'article 6.4, en cas de non-paiement avéré d'au moins une facture ou d'au moins une mensualité émise par le Fournisseur ;
3. En cas de faute grave ou de manœuvres dolosives du Client portant sur des éléments essentiels du Contrat.

Dans les cas ci-dessus, le Client ne pourra se prévaloir d'une quelconque indemnité liée à la suspension de l'accès au RPD. Dans le cas où un Client n'aurait pas acquitté sa facture ou une mensualité dans le délai mentionné à l'article 5.1 des CGV, TOTAL SPRING l'informerait par courrier qu'à défaut de règlement sous un délai supplémentaire de quinze (15) jours calendaires par rapport à la date limite de règlement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. À défaut d'accord sur les modalités de paiement dans ce délai de quinze (15) jours (trente (30) jours pour les Clients visés à l'article 6.6), le Fournisseur doit aviser le Client par un second courrier au moins vingt (20) jours à l'avance que la fourniture peut être réduite ou interrompue et informer le Client qu'il peut solliciter une aide des services sociaux si sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. Dès la régularisation de l'impayé, TOTAL SPRING demandera au GRD de rétablir l'accès au RPD dans les conditions prévues au Contrat GRD-F (frais à la charge du Client). L'accès au RPD peut également être suspendu à l'initiative du GRD dans les conditions prévues à la synthèse DGARD.

Tout déplacement du GRD pour la réduction ou la suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon les CSL, à l'exception des Clients visés à l'article 6.6 qui bénéficient d'un abattement sur ces frais.

6.6. Bénéficiaires du chèque énergie

Conformément à la réglementation, le chèque énergie est attribué sous conditions de ressources. Si la personne physique est éligible, elle recevra automatiquement son chèque énergie d'ici à fin avril. Elle n'a aucune démarche à réaliser. Ce dispositif remplace, depuis le 1er janvier 2018, la tarification spéciale « Tarif Spécial Solidarité ». Pour toute question, le Client peut également contacter les numéros dédiés mis en place par l'État pour le tarif spécial « produit de première nécessité » 0 800 333 123 (service et appels gratuits) et pour le chèque énergie : 0 805 204 805 (service et appel gratuits). 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. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture de l'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux (2) mois, TOTAL SPRING pourra procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier.

Article 7. RESPONSABILITÉS

Conformément à la réglementation en vigueur, TOTAL SPRING et le GRD conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client, telles que décrites ci-dessous.

7.1. Responsabilité de TOTAL SPRING à l'égard du Client

TOTAL SPRING est responsable à l'égard du Client de l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes du présent Contrat. Il est entendu que TOTAL SPRING décline cependant toute responsabilité en cas (i) de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation illicite ou frauduleuse des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure, (ii) de manquement du GRD à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client, (iii) en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation, (iv) ou lorsque l'éventuel manquement de TOTAL SPRING est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

7.2. Responsabilité du GRD à l'égard du Client

Sans préjudice des dispositions de l'article 7.1 des présentes CGV, le Client peut choisir d'engager directement la responsabilité du GRD en cas de manquement à ses obligations contenues dans la Synthèse DGARD. Au titre de la Synthèse DGARD, le GRD est notamment responsable à l'égard du Client de l'établissement et de la modification du raccordement, de l'accès au comptage, du dépannage, ainsi que de la qualité et de la continuité de l'alimentation. Le GRD est également investi d'une mission de comptage et, à ce titre, 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 du Fournisseur. Par conséquent, tout litige lié à la contestation par le Client de l'Index Relevé ou de l'Index Estimé Fournisseur relèvera de la compétence du GRD. S'il le souhaite, le Client peut engager la responsabilité du GRD en contactant directement le GRD ou en adressant sa réclamation à TOTAL SPRING afin de tenter en premier lieu une conciliation amiable. En tout état de cause et à tout moment, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la Commission de Régulation de l'Énergie.

7.3. Responsabilité du Client

Le Client est responsable à l'égard de TOTAL SPRING de l'ensemble des obligations mises à sa charge aux termes du présent Contrat. Par ailleurs, le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect de la réglementation en vigueur et de la Synthèse DGARD relatives à ses obligations sur son installation intérieure.

Article 8. DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR (sans fraude du Client)

Le compteur étant la propriété du GRD, le Client n'est pas tenu responsable de son dysfonctionnement. Si le dysfonctionnement est confirmé par le GRD, ce dernier avertit le Fournisseur et évalue les quantités d'énergie non enregistrées en fonction de la présence ou non d'un historique de consommation exploitable. Le GRD transmet cette estimation au Fournisseur ainsi que les éléments de calcul correspondants, notamment ceux l'ayant conduit à déterminer la date de début de redressement. Le Fournisseur dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrés pour transmettre les éventuels

éléments complémentaires d'évaluation recueillis auprès du Client. Il en informe le GRD qui revoit, le cas échéant, son estimation en conséquence. Dans le cas d'un dysfonctionnement de comptage, un abattement systématique de 10% est pratiqué au titre de l'incertitude relative à l'estimation.

Article 9. FORCE MAJEURE

TOTAL SPRING n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance d'un fait d'un tiers revêtant le caractère de la force majeure ou la survenance d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence.

Article 10. EVOLUTIONS CONTRACTUELLES

TOTAL SPRING pourra modifier à tout moment les conditions contractuelles du Client. Ces modifications seront applicables au Contrat, sous réserve d'avoir été communiquées au Client un (1) mois au moins avant leur application. Le Client pourra résilier le Contrat sans frais, dans les conditions prévues à l'article 14.1. Il est toutefois précisé que ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement. Si aucune modification contractuelle n'a été communiquée au moins un (1) mois avant la date de renouvellement du Contrat, le Contrat se poursuivra entre les Parties sur la base des anciennes conditions contractuelles.

Article 11. CONTRADICTION D'INDEX ET RELEVÉ SPECIAL

TOTAL SPRING s'engage à ne pas rejeter de sa propre initiative un index résultant d'un Auto-Relevé du seul fait de son incohérence avec l'historique de consommation. Le Fournisseur transmettra l'Auto-Relevé au GRD pour analyse et informera le Client que cette contradiction d'index sera traitée par le GRD. Le Client pourra également contacter le GRD et lui adresser directement l'Auto-Relevé litigieux.

Article 12. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

12.1 Finalité et qualité de responsable de traitement

Dans le cadre du Contrat, TOTAL SPRING agit en qualité de responsable de traitement et procède, à ce titre, au traitement de Données Personnelles du Client. Les Données Personnelles du Client recueillies par TOTAL SPRING ou ses partenaires sont traitées conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Les Données Personnelles traitées par TOTAL SPRING concernent les données communiquées par le Client lors de la souscription et mises à jour sur son espace client ou via le Service Client pendant toute la durée du Contrat ainsi que les données de consommation énergétique. Les traitements des Données Personnelles ont pour finalité la gestion des relations contractuelles entre TOTAL SPRING et le Client dans le cadre de l'Offre et la fourniture de nouveaux services en lien avec l'Offre ainsi que les éventuelles actions marketing et promotions proposées par TOTAL SPRING aux Clients ayant donné leur accord. L'utilisation de certaines Données Personnelles est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat ou relève de l'intérêt légitime de TOTAL SPRING ou résulte d'une obligation légale ou est basé sur le consentement du Client. Les Données Personnelles strictement nécessaires à l'exécution du Contrat sont collectées directement auprès du Client ou indirectement via le GRD. À défaut de communication de ces Données Personnelles, TOTAL SPRING ne sera pas en mesure de conclure le contrat de vente d'énergie ou le service demandé.

TOTAL SPRING s'efforce par ailleurs de personnaliser ses services afin de répondre au mieux aux attentes de ses Clients. Dans ce cadre, elle est amenée à collecter et traiter directement ou indirectement, si les lois en vigueur le nécessitent, avec le consentement de la personne concernée, des Données Personnelles non strictement nécessaires à l'exécution du Contrat et ce, afin de mieux connaître ses Clients et de pouvoir leur proposer les offres les plus pertinentes.

12.2 Durée de conservation

Les Données Personnelles collectées sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur.

12.3 Sécurité des Données Personnelles

TOTAL SPRING a pris les mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque et afin d'empêcher, dans toute la mesure du possible : (i) les accès ou modifications non autorisés aux Données Personnelles ; (ii) l'usage inadéquat ou la divulgation des Données Personnelles ; et (iii) la destruction illégale ou la perte accidentelle des Données Personnelles.

12.4 Destinataires

Les Données Personnelles traitées sont destinées aux services internes de TOTAL SPRING, à ses prestataires ou sous-traitants ou partenaires, aux établissements financiers et postaux ainsi qu'àux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire. Les destinataires traiteront les Données Personnelles conformément aux instructions écrites de TOTAL SPRING et exclusivement aux fins décrites dans le contrat qui les lie avec TOTAL SPRING, à l'exclusion de toute autre fin, sauf accord explicite de TOTAL SPRING. Les destinataires garantiront d'une manière générale avoir pris les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour que le traitement des Données Personnelles, dans le cadre du contrat qui les lie avec TOTAL SPRING, réponde aux exigences imposées par la législation en vigueur en matière de respect de la vie privée, y compris le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, et garantisse la protection des droits de la personne concernée.

12.5 Transferts hors UE. Certaines Données Personnelles peuvent faire l'objet d'un traitement ponctuel par des prestataires situés en dehors de l'Union Européenne (par exemple les call centers). TOTAL SPRING n'opère de transfert de Données Personnelles vers un pays non membre de l'Union européenne que lorsque ce pays assure un niveau de protection adéquat ou dans les limites permises par la législation en vigueur, et en particulier la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, par exemple en assurant la protection des Données Personnelles par des dispositions contractuelles adaptées.

12.6 Droits des personnes

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification, d'information complémentaire et d'opposition ainsi que d'un droit de portabilité, d'effacement et de limitation le concernant, qu'il peut exercer via le Service Client ou par mail à l'adresse suivante : vie-privee@total-spring.fr ou par écrit à l'adresse suivante : TOTAL SPRING – Traitement des données nominatives - TSA 20039 - 75437 Paris Cedex 09. Il peut également demander à TOTAL SPRING de ne pas faire l'objet de profilage à des fins publicitaires en exerçant son droit d'opposition à l'adresse mentionnée ci-dessus. À défaut de communication de ces données, TOTAL SPRING ne sera pas en mesure de proposer au Client des services personnalisés ou des offres promotionnelles ciblées. Il est rappelé que le Client peut également s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr>.

12.7 Coordonnées du Délégué à la Protection des Données et droit, pour le Client, d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle.

Le Client dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Il a en outre la possibilité de s'adresser au délégué à la protection des données de TOTAL SPRING par mail à l'adresse suivante : vie-privee@total-spring.fr ou par écrit à l'adresse suivante : TOTAL SPRING – Traitement des données nominatives - TSA 20039 - 75437 Paris Cedex 09.

Article 13. CESSIION

13.1. Cession par le Client

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

13.2. Cession par le Fournisseur

TOTAL SPRING se réserve le droit, à tout moment et moyennant simple notification au Client, de céder ou transférer à un tiers de son choix tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, dans la mesure où cette cession n'entraîne pas une diminution des droits dont le Client bénéficie au titre du contrat initial, en vertu de la réglementation en vigueur.

Article 14. RESILIATION

14.1. Résiliation du Contrat à l'initiative du Client

14.1.1. Résiliation à tout moment, de plein droit et sans frais en cas de Changement de fournisseur

En cas de changement de fournisseur, le Contrat sera résilié, sans frais pour le Client et de plein droit, à compter de la date de début de livraison auprès du nouveau fournisseur. Le client peut changer de fournisseur dans un délai qui ne peut excéder vingt et un jours à compter de sa demande. TOTAL SPRING décline néanmoins toute responsabilité en cas de retard dans le processus de changement de fournisseur qui incombe entièrement au Client, au nouveau fournisseur ou au GRD. Le Contrat poursuivra ses effets jusqu'à la date de fourniture effective du PDL du Client par le nouveau fournisseur, le Client restant notamment redevable envers TOTAL SPRING de toutes les sommes liées à l'exécution du Contrat.

14.1.2. Autres cas de résiliation

Pour les cas autres que celui de changement de fournisseur et notamment en cas de déménagement, le Client informe TOTAL SPRING de sa décision par lettre simple ou par mail, au moins quinze (15) jours ouvrés avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à TOTAL SPRING de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors à TOTAL SPRING la date effective de résiliation. Aucune résiliation rétroactive n'est possible. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD et prend fin en tout état de cause au plus tard trente (30) jours calendaires à compter de la notification de la résiliation par le Client à TOTAL SPRING. En cas de manquement par TOTAL SPRING à tout ou partie des obligations lui incombant aux termes du Contrat, le Client pourra, après mise en demeure restée sans effet à l'expiration d'un délai de trente (30) jours calendaires, résilier de plein droit le Contrat, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels il pourra prétendre.

14.2. Résiliation du Contrat à l'initiative de TOTAL SPRING

En cas de manquement par le Client à tout ou partie des obligations lui incombant aux termes du Contrat, et notamment en cas de non-paiement des factures émises par le Fournisseur ou des échéances de paiement convenues avec lui, TOTAL SPRING pourra résilier de plein droit le Contrat dans les conditions prévues à l'article 5.5, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

14.3. Facture et index de résiliation

TOTAL SPRING établira la facture de clôture soldant le compte du Client sur la base de l'index qui lui aura été confirmé par le GRD, qui seul fera foi entre les Parties et qui comportera notamment la date de résiliation effective du contrat. Le Client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation du Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans la Synthèse DGARD, interrompre l'accès au réseau de distribution du PDL faisant l'objet de la résiliation.

14.4 Conséquences de la résiliation

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de fin de livraison et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD. Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation du Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans la Synthèse DGARD, interrompre l'accès au réseau de distribution pour le PDL faisant l'objet de la résiliation, notamment dans le cas où il n'aurait pas contractualisé avec un autre fournisseur. TOTAL SPRING s'engage à ne percevoir directement aucun frais relatif à la résiliation à l'initiative du Client. Le Fournisseur adressera une facture de clôture au Client dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception, par TOTAL SPRING, des informations de clôture transmises par le GRD. Le remboursement du trop- perçu éventuel sera effectué dans un délai de quinze (15) jours calendaires maximum après l'émission de la facture de clôture.

Article 15. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les relations entre le Client et TOTAL SPRING sont régies par le droit français.

Les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat. Le Client peut accéder à la liste des questions réponses et des fiches pratiques sur le site du Médiateur National de l'Énergie www.energie-mediateur.fr ou www.energie-info.fr. Il peut également saisir le Service Clients de TOTAL SPRING. Si, dans un délai de deux (2) mois à compter de la saisine initiale, la réponse du Service Clients de TOTAL SPRING ne satisfait pas le Client, ce dernier pourra saisir gratuitement le Médiateur National de l'Énergie :

- par internet, sur la plate-forme SOLLEN (www.sollen.fr), accessible sur le site www.energiemediateur.fr ;

- ou par courrier, sans affranchir : Le médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09.

Si le Client ne souhaite pas recourir à la voie amiable ou à défaut d'accord amiable entre les Parties, le différend pourra être soumis aux juridictions nationales compétentes.

Par ailleurs, en tant qu'utilisateur du réseau au sens de l'article L.134-19 du Code de l'énergie, le Client peut saisir directement le Comité de Règlement des Différends et des Sanctions pour tout différend l'opposant au GRD et portant sur l'accès au réseau

(<http://www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-etsanctions/procedure#section1>).

Il est précisé, à ce propos, que les données conservées et collectées par TOTAL SPRING dans son système d'information ont force probante et constituent des preuves recevables dans l'hypothèse où elles devraient être produites par TOTAL SPRING, dans tous les cas où cela s'avérerait nécessaire.

Article 16. CLAUSE DE DIVISIBILITE CONTRACTUELLE

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition du Contrat soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions, le Contrat demeurant valable pour le surplus, dès lors que la disposition litigieuse n'est pas essentielle à l'économie générale du Contrat.

Article 17. PREUVE

D'une manière générale, les Parties conviennent que les courriers électroniques et les courriers échangés ont une force probante entre elles en cas de contestation sur les conditions de conclusion et / ou de modification du Contrat. Compte tenu de la possibilité pour le Client de solliciter une modification du Contrat par téléphone, celui-ci sera préalablement avisé si TOTAL SPRING procède à l'enregistrement de la conversation téléphonique. En cas de contestation du Client sur les termes de la modification du Contrat, TOTAL SPRING pourra utiliser les enregistrements ainsi effectués à titre de preuve.

Article 18. EVOLUTION DES LIENS HYPERTEXTES

A titre d'information, TOTAL SPRING a inséré, au sein du Contrat, des liens hypertextes renvoyant à des sites tiers. Ces liens hypertextes n'étant pas la propriété de TOTAL SPRING, ils sont susceptibles d'évolution et la responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée de ce fait.

Article 19. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Notre Service Clients est disponible pour toutes réclamations ou demandes de renseignements concernant votre relation contractuelle avec TOTAL SPRING.

Coordonnées téléphoniques : 36.56 (prix d'un appel local) – ouvert tous les jours de 8h à 20h hors jours fériés.

Site Internet : www.total-spring.fr Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie sur le site : www.economie.gouv.fr/dgc/erf et plus précisément à la thématique « électricité et gaz naturel ». La consommation d'électricité doit être sobre et respectueuse de l'environnement.



SYNTHESE DES DISPOSITIONS GENERALES RELATIVES A L'ACCES ET A L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION BASSE TENSION CLIENTS EN CONTRAT UNIQUE AVEC UNE PUISSANCE INFERIEURE OU EGALE A 36 KVA ANNEXE 2 BIS AU CONTRAT GRD-F

AVERTISSEMENT

Dans le présent document le terme «Enedis» désigne le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité. Le présent document est un résumé des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) Basse Tension, qui explicite les engagements d'Enedis et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client. Ce document concerne les clients professionnels et résidentiels ayant signé avec un fournisseur un Contrat Unique (CU), c'est-à-dire un contrat regroupant fourniture et accès/utilisation du RPD. Ces dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « contrat GRD-F », conclu entre Enedis et le Fournisseur afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie. La reproduction du contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique (CU) selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client, est assurée au moyen de la présente annexe. Le contrat GRD-F est aussi directement disponible sur le site internet d'Enedis : www.enedisdistribution.fr. Le Client est informé, préalablement à la conclu-

sion du Contrat Unique (CU), que, sur ce même site, Enedis publie également :

- ses référentiels techniques et clientèle, qui exposent les règles appliquées à l'ensemble des utilisateurs du RPD ;
- son catalogue des prestations qui présente l'offre d'Enedis aux clients et aux fournisseurs d'électricité. 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 d'Enedis et dans son catalogue des prestations.

1- LE CADRE GÉNÉRAL DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

En tant que gestionnaire de réseau public de distribution d'électricité sur les territoires qui lui sont concédés, Enedis assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique, 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 publique de distribution applicable à la zone de desserte du Client. Ces missions sont exercées dans des conditions transparentes et non discriminatoires. Le Client a la possibilité de consulter et/ou d'obtenir auprès d'Enedis le cahier des charges de concession dont relève son point de livraison, selon les modalités publiées sur le site internet d'Enedis : www.enedisdistribution.fr.

Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et conclut avec lui un Contrat Unique (CU). Le Client dispose alors d'un seul interlocuteur en la personne de son Fournisseur, tant pour la fourniture que pour l'accès et l'utilisation du RPD. Le Client et Enedis peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes notamment dans les cas suivants : (1) établissement, modification, contrôle, entretien et renouvellement des dispositifs de comptage ; (2) dépannage de ces dispositifs de comptage ; (3) réclamation mettant en cause la responsabilité d'Enedis en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ; (4) contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ; (5) enquêtes que Enedis peut être amenée à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations. Les coordonnées d'Enedis figurent dans le Contrat Unique (CU) du Client.

2- LES OBLIGATIONS D'ENEDIS DANS LE CADRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

2-1 Les obligations d'Enedis à l'égard du Client

Enedis est tenue 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 d'Enedis est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

2-2 Les obligations d'Enedis à l'égard du Client comme du Fournisseur Enedis est tenue 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. Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés ci-dessous que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable à Enedis et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

> Engagements d'Enedis en matière de continuité Enedis s'engage à mettre tous les moyens en oeuvre en vue d'assurer la disponibilité du RPD pour acheminer l'électricité jusqu'au point de livraison du Client, sauf :

- dans les cas qui relèvent de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6-4 ci-dessous ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident;
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires (travaux, raisons de sécurité) ;
- lorsque la continuité est interrompue du fait de tiers pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'Enedis ;
- dans les cas de refus d'accès au réseau et de suspension de l'accès au réseau traités aux paragraphes 5-5 et 5-6 ci-après.

En cas de coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du réseau, un abattement est appliqué par Enedis à la partie prime fixe de la facturation d'acheminement du Fournisseur du Client. Cet abattement est égal à :

- 2 % de la part fixe de facturation annuelle de l'acheminement liée à la puissance souscrite, pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze heures ;
- 4% pour une coupure de plus de douze heures et de moins de dix-huit heures ;
- et ainsi de suite par période entière de six heures. En aucun cas la somme des abattements ne peut être supérieure au montant de la part fixe de la facturation d'acheminement annuel.

> Engagements d'Enedis en matière de qualité de l'onde

Enedis s'engage à livrer au Client une énergie d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure décrits au paragraphe 6-4 ci-dessous ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident. La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Enedis maintient la tension de fourniture au point de livraison à l'intérieur d'une plage de variation fixée par décret : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé, sauf dispositions contrares prévues par le cahier des charges de concession de distribution publique applicable. 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. Enedis dégage toute responsabilité lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus aux faits de tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de sa part.

2) Réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des référentiels d'Enedis et de son catalogue des prestations. Dans le cas où Enedis n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'Enedis, Enedis verse, sur demande du Fournisseur, un frais d'un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain. Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, Enedis facture un frais pour déplacement vain.

3) Assurer les missions de comptage dont elle est légalement investie. Enedis est chargée du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des utilisateurs autorisés. Le dispositif de comptage comprend notamment :

- si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA : le compteur pour l'enregistrement des consommations et le disjoncteur de branchement réglé en fonction de la puissance souscrite ;
- 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 Enedis, 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. Enedis est en outre chargée 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 d'Enedis, sauf en cas de détérioration imputable au Client. Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par Enedis, 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 d'Enedis si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

5) entretenir le RPD et, en cas de nécessité, le développer ou le renforcer dans les zones géographiques où le cahier des charges de concession lui en a confié la responsabilité.

6) informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité. Enedis peut réaliser des travaux pour le développement, l'exploitation, l'entretien, la sécurité et les réparations urgentes que requiert le Réseau. Pour les travaux ne présentant pas un caractère d'urgence, Enedis prend contact avec le Client afin de déterminer d'un commun accord la date de réalisation des travaux. Enedis informe le Client par lettre, avec copie au Fournisseur, de la date, de l'heure, de la durée des travaux et de la durée de la coupure qui s'ensuit. Pour les travaux présentant un caractère d'urgence, Enedis prend immédiatement les mesures nécessaires et prévient par tout moyen dans les meilleurs délais le Fournisseur, avec copie au Client, de la date, de l'heure et de la durée de la coupure qui s'ensuit. Enedis s'engage à ne pas causer plus de deux coupures pour travaux par année civile, et à ce que la durée de chaque coupure soit inférieure à quatre heures.

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

Enedis met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession d'Enedis 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 confidentialité des données

Enedis préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément à la loi n° 2000-108 du 10 février 2000. Les données nominatives communiquées par le Client, via son Fournisseur, à Enedis sont protégées au titre de la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés ». Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification portant sur les données le concernant. Le Client peut exercer ce droit soit via son Fournisseur, soit directement auprès d'Enedis en écrivant à : Enedis - Pôle clients - ADNRC - Tour Edenis - 34 place des Corolles, 92079 PARIS LA DEFENSE CEDEX.

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 d'Enedis est engagée au titre du paragraphe 6-12-3 Les obligations d'Enedis à l'égard du Fournisseur Enedis 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 (CU) ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre l'accès du Client au RPD à sa demande ;
- transmettre au responsable d'équilibre qu'il a désigné des données de reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet d'Enedis.

3- LES OBLIGATIONS DU CLIENT DANS LE CADRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Le Client s'engage à :

1) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables

La limite entre le RPD et l'installation électrique intérieure du Client est mentionnée dans le Contrat Unique (CU), selon les informations transmises par Enedis. En aval de cette limite, 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 aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations. Le Client doit veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, Enedis n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client. Le Client ne doit en aucun cas raccorder un tiers à son installation intérieure. L'installation électrique intérieure du Client commence :

- à l'aval des bornes de sortie du disjoncteur de branchement si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ;
- à l'aval des bornes de sortie de l'appareil de sectionnement si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR. Elle est entretenue aux frais du Client ou de toute personne à

laquelle aurait été transférée la garde desdites installations.

2) satisfaire à son obligation de prudence

Le Client doit veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles. A la demande du Client, Enedis adresse les informations sur les conditions de qualité et de continuité du site, ainsi que sur les mesures habituelles que le Client peut prendre pour minimiser les conséquences des aléas de distribution. Il appartient ensuite au Client de prendre les mesures économiquement raisonnables et techniquement efficaces pour en minimiser les conséquences sur ses installations.

3) respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD

Le respect, par Enedis, de ses obligations suppose que le Client limite les perturbations générées par ses installations, conformément aux dispositions générales d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution. Pour ce faire, le Client s'engage à s'équiper, à ses frais, des appareils nécessaires, et à faire remédier à toute défectuosité qui pourrait se manifester. Les éventuels désaccords sur les mesures à prendre en vue de faire disparaître toutes causes de danger ou de limiter les troubles dans le fonctionnement du réseau sont réglés conformément au paragraphe 7. Il en va de même dans le cas où le Client refuserait de prendre les dispositions visant à limiter ses propres perturbations conformément aux tolérances précisées. Ces dispositions s'appliquent sans préjudice de tout recours en indemnité, notamment dans l'hypothèse où la responsabilité d'Enedis serait recherchée par un autre client du fait des conséquences des perturbations générées par le Client.

4) permettre l'installation d'un dispositif de comptage adapté

Le Client doit mettre gratuitement à la disposition d'Enedis un local de comptage. Le Client a l'obligation de mettre en place, sous sa responsabilité et à ses frais, certains éléments du dispositif de comptage, comme décrit dans les dispositions générales d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution. Préalablement à la mise en service de ces équipements, le Client transmet à Enedis les certificats de vérification garantissant la conformité aux règles et normes en vigueur. Si la puissance souscrite au point de livraison est supérieure ou égale à 250 kW, ou si le Fournisseur a choisi un service de comptage à courbe de charge, une installation de comptage mesurant les courbes de charge, télérelevée et équipée d'une ligne téléphonique dédiée, est nécessaire. L'établissement de la ligne est à la charge du Client, qui doit respecter les préconisations techniques d'Enedis. Si cette ligne est posée et exploitée par un opérateur téléphonique, Enedis prend à sa charge les frais de l'abonnement correspondant. Si la puissance souscrite au point de livraison est inférieure à 250 kW, une installation de comptage permettant le télérelevé des courbes de charge n'est pas a priori nécessaire mais peut être installée aux frais du demandeur.

5) garantir le libre accès d'Enedis aux dispositifs de comptage et respecter les règles de sécurité applicables

Le client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à Enedis d'effectuer :

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage
- le dépannage des dispositifs de comptage ;
- 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 d'Enedis. Si un compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, Enedis peut exiger un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé spécifiquement. Les modalités applicables au dispositif de comptage sont détaillées dans les dispositions générales d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution. Le Client autorise Enedis à communiquer ses données de comptage au Fournisseur.

6) veiller à l'intégrité des ouvrages de son raccordement 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 d'Enedis. En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par Enedis, une rectification de facturation est établie. Cette rectification est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du Point de Livraison ou de Raccordement concerné ou à défaut, avec celles d'un Point de Livraison ou de Raccordement présentant des caractéristiques de consommation comparables. Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique (CU), le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

7) le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose

Le Client peut mettre en oeuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son point de livraison, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence de moyens de production d'électricité raccordés aux installations du Site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client. Dans le cas contraire, le Client est tenu de signer un contrat dit « d'injection » auprès d'Enedis. En aucun cas la mise en oeuvre d'un ou plusieurs moyens de production ne peut intervenir sans l'accord écrit d'Enedis.

8) transmettre, via le Fournisseur, à Enedis, pour accord, avant exécution, toutes les modifications apportées par lui-même aux installations de son poste de livraison fonctionnant à la tension de raccordement. Enedis se réserve le droit de contrôler le respect par le Client de ses obligations.

4- LE FOURNISSEUR ET L'ACCES/UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Le Fournisseur est l'interlocuteur du Client dans le cadre du Contrat Unique (CU). Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la

responsabilité d'Enedis, 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, en annexant à son Contrat Unique (CU) la présente synthèse et en l'invitant à se reporter au contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des dispositions ;
- souscrire pour lui auprès d'Enedis un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que ce dernier 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 à un tiers et notamment à Enedis ;
- l'informer en cas de défaillance telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance ;
- payer à Enedis 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 d'Enedis à :
- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses clients ;
- mettre à disposition d'Enedis les mises à jour des données concernant le Client.

5- MISE EN OEUVRE DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

5-1 Mise en service

La mise en service d'une installation neuve 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 et à la conformité des installations du poste de livraison aux règlements et normes en vigueur, notamment la norme NF C 13-100 ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique (CU).

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas où elle a été maintenue, 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 (CU) avec un fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations, ayant nécessité une mise hors tension, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité.

5-2 Changement de Fournisseur.

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec Enedis. 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 (CU) 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 22 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 modifiée, ou par Enedis, 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 d'Enedis

Enedis 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 en vigueur ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance d'Enedis ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par Enedis, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par Enedis ;
- refus du Client de laisser Enedis accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si la CRE prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au Réseau en application de l'article 40 de la Loi ;
- absence de Contrat Unique (CU) ;
- 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 en cas d'impayés.

Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son contrat, le Fournisseur a la faculté, dans le respect de la réglementation en vigueur :

- de demander à Enedis de suspendre l'accès au RPD du Client ;
- ou de demander à Enedis de limiter la puissance chez le Client ; cette prestation n'est possible que pour les clients résidentiels.

6- RESPONSABILITE

6-1 Responsabilité d'Enedis vis-à-vis du Client

Enedis est seule 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 d'Enedis pour les engagements d'Enedis 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 d'Enedis

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés à Enedis 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. Enedis peut engager une procédure de règlement amiable avec le Client ou saisir la juridiction compétente. Elle en tient informé le Fournisseur. Par ailleurs, il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

6-3 Responsabilité entre Enedis et le Fournisseur

Enedis et le Fournisseur sont responsables l'un envers l'autre en cas de nonexécution ou de mauvaise exécution des obligations mises à leur charge au titre du contrat GRD-F. La responsabilité de chacun est limitée à la réparation des dommages directs et certains causés à l'autre. Enedis est responsable des préjudices directs et certains subis par le Fournisseur ayant pour origine le non-respect des engagements et obligations d'Enedis vis-à-vis du Client.

6-4 Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur. En outre, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté d'Enedis et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions volontaires 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 Enedis 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 imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique ;
- les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution. Les obligations, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

7- RECLAMATIONS 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 d'Enedis en utilisant le formulaire «Réclamation» disponible sur le site Internet www.enedisdistribution.fr ou bien en adressant un courrier à Enedis.

7-1 Réclamation sans demande d'indemnisation.

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur. Le Fournisseur transmet à Enedis la réclamation lorsqu'elle concerne Enedis, 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, Enedis procède à l'analyse de la réclamation et communique sa réponse. Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

7-2 Réclamation avec demande d'indemnisation.

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence d'Enedis ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de vingt jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur 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.
- Le Fournisseur transmet la réclamation à Enedis dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client, selon les modalités convenues. Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, Enedis procède à une analyse de l'incident déclaré et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client. En cas d'accord sur le principe d'une indemnisation du Client, celui-ci doit constituer 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. Il transmet ce dossier à son Fournisseur qui le communique à Enedis. A l'issue de l'instruction, Enedis ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue. En cas de désaccord sur le principe ou le montant de l'indemnisation, le Client peut demander à Enedis via son Fournisseur d'organiser une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.

7-3 Recours.

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 d'Enedis en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès d'Enedis. Le Client peut également soumettre le différend devant la juridiction compétente. Si le Client est un client disposant d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, il peut également faire appel au Médiateur de l'Energie.

8- REVISION DU PRESENT DOCUMENT

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