

Référence contrat : P1E0094823127

Votre contrat Electricité/Gaz naturel n° P1E0094823127 - Offre réservée aux Professionnels

Mes coordonnées

Raison sociale : ZOUVAL ENTERPRISE
SIREN ou SIRET : 87939377500017

Enseigne :
Code APE : 5610A

Madame ROUBAUD VALERIE

Tel fixe : 0490910511

Tel mobile : 0662559638

Email :

BISTROT.DES.ANGES.TARASCON@GMAIL.COM

Adresse du site de consommation

20 PLACE DE LA MAIRIE - 13150 TARASCON

Adresse de facturation

20 PLACE DE LA MAIRIE - 13150 TARASCON

Je choisis de recevoir mes courriers et factures par email à l'adresse suivante :
BISTROT.DES.ANGES.TARASCON@GMAIL.COM

Mes caractéristiques techniques

- ⚡ Électricité - Référence du Point de Livraison (PDL): 25889580287716
Puissance Souscrite : 18 kVA Calendrier fournisseur: Heures Pleines/Creuses Matricule compteur : 476
Date prévisionnelle de début de fourniture électricité : 20 janvier 2020
- 🔥 Gaz naturel - Référence du Point de Consommation et d'Estimation (PCE): 25889725005502
Classe de consommation : B1 Zone tarifaire : 3 Matricule compteur : 063
Date prévisionnelle de début de fourniture gaz : 22 janvier 2020

Mon offre

- ☒ Je souscris à l'Offre Classique Electricité et Gaz de Total Direct Energie
Des économies immédiates avec -5%* sur le prix de l'électricité et du gaz, et des services inclus pour me rendre l'énergie plus simple (contrat personnalisé, RDV annuel avec un expert, des conseillers facilement joignables...)
Nos tarifs, offres et conditions sont consultables sur www.total-direct-energie.com
- ☒ Je choisis l'option Assistance Pro 24h/24 et je profite du premier mois offert (déduit de ma 1^{ère} facture)
En cas de panne électrique, intervention en moins de 2h d'un dépanneur agréé et la prise en charge jusqu'à 300€ TTC par intervention et aucun frais à avancer. Je reconnais avoir pris connaissance et accepter les CGV (Assistance Pro 24/24), ainsi que les tarifs qui m'ont été remis, correspondant à l'option que je souscris.

Mes factures et paiements

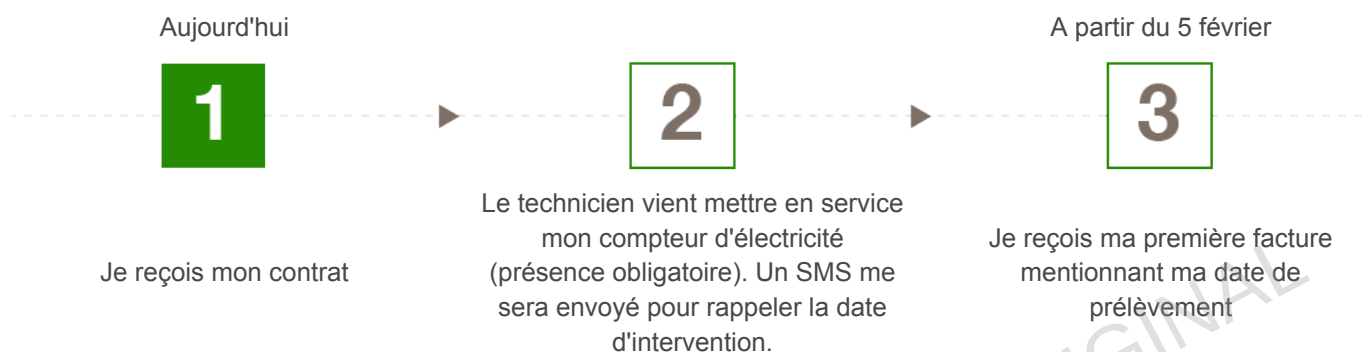
- ☒ Je serai prélevée automatiquement à la date figurant sur ma facture
- ☒ A partir du 4/02/20, je recevrai la facture comportant les frais d'accès à l'énergie, collectés pour le compte du (des) Gestionnaire(s) de Réseau de Distribution.
Je peux consulter le catalogue des prestations ENEDIS ou GRDF sur leur site internet

* Remise sur le prix HT du kWh du tarif réglementé d'électricité et/ou de gaz en vigueur. le Prix de l'abonnement est identique à celui du tarif réglementé.

Total Direct Energie, SA au capital de 5.164.558,70 € - 442 395 448 RCS Paris - 2 bis, rue Louis Armand - 75015 PARIS - TVA intracommunautaire FR55442395448

Assurance responsabilité civile souscrite auprès de MISG Insurance Europe AG, 25 Boulevard de l'Amiral Bruix 75016 Paris. Couverture : France métropolitaine.

Suivi de souscription



Rappel des caractéristiques de mon local recueillies lors de ma souscription :

- Chauffage : Electricité
- Alimentation eau chaude : Ballon d'eau chaude électrique

Nous contacter

- Je retrouve la réponse à mes questions en ligne sur <https://total.direct-energie.com/professionnels/questionsreponses/>
- Pour une question sur ma souscription ou le passage d'un technicien : 01 73 03 75 00 - choix 3
- Pour contacter mon service client (muni de ma référence Contrat : P1E0094823127) :
 - En ligne sur www.totaldirectenergie.com rubrique « Aide et Contact »
 - Sur l'application mobile Total Direct Energie disponible sur Android et iOS
 - Par tel : 09 77 40 50 60
 - Par courrier : Service Clients Professionnels - TSA : 81633 - 75901 Paris CEDEX 15

Acceptation du contrat

- J'atteste choisir Total Direct Energie comme fournisseur d'électricité et/ou de gaz et je lui confie le soin de gérer en mon nom et pour mon compte, mon accès au réseau public de distribution conformément aux documents contractuels (les présentes, les CGV et la Grille tarifaire), dont j'ai pris connaissance et que j'accepte sans réserve dans toute leur teneur.
- J'ai bien autorisé Total Direct Energie à récupérer auprès du Gestionnaire de Réseau de Distribution (Enedis et/ GRDF) mes données de consommation (puissance souscrite, historique de consommation, option tarifaire) aux fins de réalisation de ma souscription.
- J'ai bien noté que ceci est un contrat qui m'engage à compter de mon acceptation expresse.
- Réversibilité : le retour aux tarifs réglementés pour l'électricité et le gaz est possible à tout moment pour une consommation inférieure à 30MWh ou une puissance souscrite inférieure ou égale à 36kVA.
- Je reconnais avoir reçu l'ensemble des éléments contractuels joints : contrat, conditions générales de vente, grille tarifaire.
- Je reconnais que ma souscription m'oblige au paiement des factures s'y rapportant.
- J'ai bien compris que je dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date d'acceptation de mon contrat (Code de la consommation, article L. 221-18). En cas de rétractation, je remplis le coupon ci-après.
- J'accepte de recevoir mon contrat par voie électronique.

Ce contrat a été conclu
le vendredi 17 janvier 2020

Je n'ai rien à renvoyer à Total Direct Energie

A CONSERVER



Mandat de prélèvement SEPA

Référence contrat : P1E0094823127

Créancier

Nom du créancier
Total Direct Energie

Adresse
2 bis rue Louis Armand
75015 Paris

Identifiant créancier SEPA
FR03ZZZ488157

Référence Unique de
Mandat
DEMP007346596

Débiteur

Vos coordonnées bancaires
IBAN : FR7630003001230002008801368

Vos coordonnées personnelles
Nom : ROUBAUD
Prénom : VALERIE
Raison Sociale (si professionnel) : ZOUVAL ENTERPRISE
Adresse : 20 PLACE DE LA MAIRIE 13150 TARASCON
Numéro de téléphone :
Email : BISTROT.DES.ANGES.TARASCON@GMAIL.COM
Type de prélèvement : ☒ Récurrent



Ce mandat a été signé numériquement le
vendredi 17 janvier 2020
Je n'ai rien à renvoyer à Total Direct Energie

En ayant signé ce formulaire de mandat, vous autorisez TOTAL DIRECT ENERGIE à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de TOTAL DIRECT ENERGIE. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.



Rétractation de souscription

Je dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de mon acceptation de ce contrat (Code de la consommation, article L. 221-18). L'envoi de ce formulaire de rétractation met un terme à mon contrat d'énergie ce qui peut entraîner une suspension de l'énergie. Par ailleurs, je reste redevable des frais, de l'abonnement et de la consommation engagés. (art. 3.2 des CGV).



A NE RENVOYER QU'EN CAS DE RETRACTATION AVANT
LE 31 JANVIER 2020

A l'attention de :

TOTAL DIRECT ENERGIE Service Souscription TSA 82000 92778 Boulogne
Billancourt Cedex

N° de contrat



P1E0094823127

Je/nous* vous notifie/notifions* par la présente ma/notre* rétractation du contrat portant sur la vente du bien/pour la prestation de service* ci-dessus :

Souscription le*/reçu le* : _____

Nom du (des) consommateur(s) : _____

Adresse du (des) consommateur(s) : _____

Signature du (des) consommateur(s)

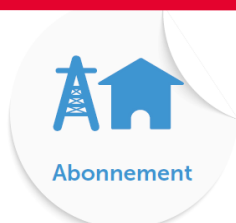
(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

* Rayez la mention inutile



Tarif Electricité



L'abonnement m'assure que mon local professionnel est bien alimenté par le réseau électrique. Il dépend de la puissance (mesurée en kVA) utilisée par mes appareils électriques lorsqu'ils fonctionnent simultanément. Son montant est identique à celui des tarifs réglementés.



Ma consommation est mesurée en kWh. C'est sur le prix du kWh que je bénéficie d'une réduction de 5% par rapport aux tarifs réglementés d'EDF.



Celles-ci sont identiques chez tous les fournisseurs et viennent s'appliquer à la part fixe comme à la part variable de mon tarif d'électricité.

Electricité - Option tarifaire Base						Electricité - Option tarifaire Heures Pleines / Heures Creuses											
Puissance souscrite	Abonnement mensuel (€)		Prix du kWh (en €/kWh)				Puissance souscrite	Abonnement mensuel (€)		Prix du kWh (en €/kWh)							
			Tarifs réglementés		Offre Classique					Heures Pleines				Heures Creuses			
	Tarifs Réglementés							Offre Classique		Tarifs Réglementés		Offre Classique					
	HT	TTC ⁽¹⁾	HT	TTC ⁽¹⁾	HT	TTC ⁽¹⁾		HT	TTC ⁽¹⁾	HT	TTC ⁽¹⁾	HT	TTC ⁽¹⁾	HT	TTC ⁽¹⁾	HT	TTC ⁽¹⁾
3 kVA	9,28	10,96	0,1001	0,1586	0,0951	0,1526	6 kVA	11,01	13,53	0,1080	0,1681	0,1026	0,1616	0,0786	0,1328	0,0747	0,1281
6 kVA	10,98	13,14					9 kVA	12,61	15,79								
9 kVA	12,47	15,10					12 kVA	14,23	18,06								
12 kVA	14,12	17,22					15 kVA	15,89	20,38								
15 kVA	15,41	18,97	0,1001	0,1586	0,0951	0,1526	18 kVA	17,33	22,46	0,1080	0,1681	0,1026	0,1616	0,0786	0,1328	0,0747	0,1281
18 kVA	16,94	20,97					24 kVA	20,75	25,76								
24 kVA	20,25	25,23					30 kVA	23,80	29,75								
30 kVA	23,42	29,35					36 kVA	26,88	33,77								
36 kVA	26,65	33,52															

Tarif Gaz

Comme pour l'électricité, mon tarif gaz comprend mon abonnement, ma consommation et des taxes & contributions (identiques chez tous les fournisseurs). Il dépend également de la zone géographique dans laquelle se situe mon local professionnel.

Gaz -5%							
Tarif	Consommation Annuelle	Abonnement mensuel (€)		Prix du kWh (en €/kWh)			
				Tarifs réglementés		Offre Classique	
		HT	TTC ⁽¹⁾	HT	TTC ⁽¹⁾	HT	TTC ⁽¹⁾
Base	< 1 MWh	7,71	9,02	0,0571	0,0787	0,0542	0,0752
B0	> 1 et < 6 MWh	7,71	9,02	0,0571	0,0787	0,0542	0,0752
B1 et B2i	Zone 1	16,86	20,85	0,0374	0,0550	0,0355	0,0527
	Zone 2			0,0380	0,0557	0,0361	0,0535
	Zone 3			0,0386	0,0565	0,0366	0,0541
	Zone 4			0,0392	0,0572	0,0372	0,0548
	Zone 5			0,0398	0,0579	0,0378	0,0555
	Zone 6			0,0404	0,0586	0,0383	0,0561

Inclus dans votre offre

Un service clients facilement joignable

6j/7 par téléphone, un conseiller vous répond en moins d'une minute dans 93% des cas. Nous sommes aussi disponibles par email.

Des outils en ligne

Vous pouvez gérer votre contrat mais aussi suivre et piloter votre consommation directement depuis votre espace client ou dans votre application mobile.

Accompagnement conso

Vous recevez chaque semestre un bilan sur votre consommation par mail. Si vous êtes équipé d'un compteur Linky, vous pouvez bénéficier d'un coaching et de conseils personnalisés directement dans votre application.

Les Solutions Pros

Parce que nous savons qu'un Professionnel a des besoins spécifiques et que pour lui le temps est compté, Total Direct Energie vous propose Les Solutions Pros. Des services destinés à vous faciliter la vie au quotidien : des demandes traitées en express, un réseau de techniciens partenaires et des assistances dépannage.



Grâce au parrainage, c'est 20€ pour vous et 20€ pour votre filleul. Vous pouvez parrainer jusqu'à 20 personnes, sur une période de 12 mois glissants, et faire ainsi jusqu'à 400 euros d'économies.

Parrainer, c'est simple et rapide. Donnez votre numéro client à votre filleul, il lui suffira de le renseigner lors de leur souscription.

Options et services

Option	Abonnement mensuel (€)
	HT
Assistance Pro 24h/24	4,99€ / mois
Assistance Gaz 24h/24	4,99€ / mois
Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24	8,99€ / mois

Frais annexes

Type de Frais	Prix HT
Frais de retard de paiement	40€ / retard
Intérêt de retard	une fois et demi le taux d'intérêt légal
Duplicata de facture de moins de 6 mois	4€ / duplicata

La réduction est calculée sur le prix hors taxe des Tarifs Réglementés de Vente. Souscrire un contrat d'énergie à un prix de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau, ultérieurement, un contrat au tarif réglementé. Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client. A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes comprennent notamment, la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), la CSPE (Contribution au Service Public de l'Electricité) et la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) ainsi que les taxes locales (comprenant les taxes départementales et les taxes communales). Chaque taxe locale appliquée au Client sera celle à laquelle il est réellement assujéti en fonction de sa localisation géographique. (1) Tarif TTC fourni à titre indicatif, susceptible de varier en fonction des taxes sur la consommation finale d'électricité, dont le montant diffère selon les communes et les départements. **L'énergie est notre avenir, économisons-la !**
www.total.direct-energie.com - TOTAL DIRECT ENERGIE SA - Capital: 5 118 404,50 € - 442 395 448 RCS PARIS - Siège : 75015 Paris. Les informations réglementaires sur l'origine de l'électricité sont disponibles sur <https://www.total.direct-energie.com/groupe/fr/conditions-generales-de-vente>

Notice d'information - « Option Assistance Pro Electricité 24h/24 »

Compte tenu du type de service que le Client vient d'acheter et des informations qu'il a communiquées à TOTAL Total Direct Energie, Total Direct Energie lui recommande l'adhésion à l'Option Assistance Pro Electricité 24h/24.

Ce contrat se compose des Conditions Générales présentées ci-après, complétées par le bulletin d'adhésion du Client qui lui a été remis lors de sa souscription.

Total Direct Energie l'invite à lire attentivement la présente Notice d'information ainsi que les Conditions Générales. Elles précisent les droits et obligations du Client et ceux de l'assisteur et répondent aux questions éventuelles qu'il peut se poser.

Qui est l'assisteur ?

FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37 207 660 €- 479 065 351 RCS Paris - Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris

- Entreprise régie par le Code des assurances.

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par AWP FRANCE SAS, Société anonyme par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny-Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen. Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>, ci-après dénommée sous le nom commercial "MONDIAL ASSISTANCE".

A qui s'adresse ce contrat ?

Ce contrat, proposé en option, s'adresse à toute personne physique bénéficiaire d'un contrat de fourniture d'électricité souscrit auprès de Total Direct Energie et qui a adhéré à l'Option Assistance Pro Electricité 24h/24.

Quelles sont les conditions pour bénéficier de ce contrat ?

Le Client doit avoir :

- son Domicile en France métropolitain, **hors Corse**
- souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès de Total Direct Energie

Quelle est la date d'effet et la durée de votre contrat ?

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2, les garanties de l'Option Assistance Pro Electricité 24h/24 prennent effet, selon le cas :

- A la Date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de Total Direct Energie, telle que définie dans les Conditions Générales de Vente de fourniture d'électricité applicables au Client, en cas de souscription simultanée à l'offre de fourniture d'électricité de Total Direct Energie et de l'Option Assistance Pro Electricité 24h/24

- Dans un délai maximal de deux (2) mois si le Client adhère à l'Option Assistance Pro Electricité 24h/24 postérieurement à la conclusion d'un contrat de fourniture d'électricité avec Total Direct Energie.

Un courrier ou e-mail sera envoyé au Client pour l'informer de la date de prise d'effet des garanties.

La garantie est accordée pour une durée d'un (1) mois, tacitement reconductible par période d'un (1) mois, à compter de la prise d'effet des garanties, dans les conditions décrites ci-dessus.

Quelles sont les prestations prévues au contrat ?

Ce sont les prestations d'assistance dépannage électricité du Client ayant adhéré à l'Option, selon les modalités définies aux Conditions Générales.

Droit de rétractation

Le Client a le droit de se rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours selon les modalités prévues à l'article 5.2 des Conditions Générales.

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application d'un service d'assistance dépannage, disponible 24h/24 et 7j/7, en cas de panne d'électricité garantie par les présentes Conditions Générales survenue sur l'installation électrique intérieure des Clients Bénéficiaires. Afin de faire bénéficier ses Clients d'une assistance dépannage, dans les conditions décrites aux présentes Conditions Générales, Total Direct Energie a conclu, pour le compte de ses Clients, un contrat collectif d'assistance auprès de Fragonard Assurances cette dernière assurant le risque garanti dans le cadre des présentes conditions générales Fragonard Assurances, Société Anonyme au capital de 37 207 660 euros, 479 065 351 RCS Paris, ayant son siège social : 2, rue Fragonard, 75017 Paris 17ème, Entreprise régie par le Code des Assurances et contrôlée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 9.

La gestion et la mise en œuvre des prestations d'assistance souscrite auprès de Fragonard Assurances ont été confiées par Fragonard Assurances à :

AWP FRANCE SAS au capital de 7 584 076,86€
Siège social : 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen-490 381 753 RCS Bobigny
société de courtage d'assurances -
Inscription ORIAS 07 026 669
<http://www.orias.fr/>
agissant sous le nom commercial : « MONDIAL ASSISTANCE ».

ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Les termes précédés d'une majuscule qui ne sont pas définis aux présentes Conditions Générales ont le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales de Vente de fourniture d'électricité souscrites par le Client Bénéficiaire.

"Client Bénéficiaire" : désigne tout Client Professionnel bénéficiaire d'un contrat de fourniture d'électricité de Total Direct Energie pour les besoins de son activité professionnelle, pour une puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kVA et qui a adhéré à l'Option Assistance Pro 24/24.

"Conditions Générales" ou **"CG"** : désignent le présent document.

"Electricien" : désigne une entreprise spécialisée, à laquelle MONDIAL ASSISTANCE fait appel pour intervenir chez le Client Bénéficiaire, disposant des moyens matériels et humains ainsi que de compétences nécessaires, afin de procéder à la réparation d'installations électriques intérieures.

"Evènement garanti survenant sur l'Installation électrique intérieure" ou « Evènement garanti » : désigne le dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure du site de consommation provoquant une interruption de la fourniture en électricité ou une défaillance de l'Installation électrique intérieure sous réserve des exclusions de garantie définies à l'article 3 des présentes Conditions Générales. Sont concernés les éléments localisés en aval du compteur, notamment les prises murales, les interrupteurs, les douilles de lampe, les tableaux d'alimentation, les coupe circuits, les disjoncteurs différentiels et le câblage.

"Installation électrique intérieure" ou "Installation" : désigne l'installation électrique intérieure du Client Bénéficiaire, c'est-à-dire la partie de l'installation électrique intérieure se trouvant en aval du disjoncteur principal de branchement jusqu'aux points d'alimentation (prises de courant), située sur le lieu d'intervention défini dans le contrat de fourniture d'électricité que le Client Bénéficiaire a conclu avec Total Direct Energie.

Les pannes et/ou défaillances résultant d'un dysfonctionnement du réseau de distribution d'électricité et relevant du gestionnaire de réseau de distribution, en l'occurrence Enedis, ne sont pas couvertes.

"Lieu d'intervention" ou "Site de consommation" : désigne l'adresse de consommation indiquée par le Client Bénéficiaire sur le contrat de fourniture d'électricité conclu avec Total Direct Energie. Ce lieu d'intervention doit obligatoirement être situé en France métropolitaine, hors Corse et être desservi par une voie carrossable. En outre :

- n'est pas un lieu d'intervention et ne peut faire l'objet d'une adhésion aux présentes Conditions Générales toute partie commune d'immeubles ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.

- chaque adhésion ne peut concerner qu'un unique lieu d'intervention, dont l'adresse ne peut pas être modifiée.

"Option Assistance Pro Electricité 24/24" : désigne le nom du service d'assistance dépannage sur l'Installation électrique intérieure du Client Bénéficiaire, selon les modalités définies aux présentes Conditions Générales, commercialisé par Total Direct Energie.

ARTICLE 3 - FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

Pour permettre à MONDIAL ASSISTANCE d'intervenir, le Client Bénéficiaire doit appeler le numéro suivant, disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7 : 0970 80 65 05 (prix d'un appel local à partir d'un poste fixe).

La mise en œuvre des garanties prévues aux présentes Conditions Générales, sans l'accord préalable de MONDIAL ASSISTANCE (matérialisé par un numéro de dossier transmis au Client Bénéficiaire lors de son appel téléphonique) ne peut donner lieu à remboursement des frais éventuellement engagés par le Client Bénéficiaire.

3.1. Diagnostic préliminaire par téléphone

Lors de cet appel MONDIAL ASSISTANCE procède à un diagnostic téléphonique préliminaire sur la base des informations recueillies auprès du Client Bénéficiaire, lui permettant de déterminer si le dysfonctionnement est un Evènement garanti. Lors de cet appel, MONDIAL ASSISTANCE guide le Client Bénéficiaire pour tenter de rétablir l'électricité ou à défaut, isoler le secteur de la panne.

3.2. Intervention d'un Electricien

Si lors du diagnostic préliminaire établi par MONDIAL ASSISTANCE, il apparaît que le dysfonctionnement est un Evènement garanti nécessitant l'intervention d'un Electricien, MONDIAL ASSISTANCE organise celle-ci (sauf cas de force majeure) dans les deux (2) heures suivant l'appel du Client Bénéficiaire, ou dans un créneau horaire défini et convenu avec le Client Bénéficiaire.

A l'issue de son intervention, l'Electricien remettra au Client un bon d'intervention comportant les justificatifs de son intervention et des réparations effectuées.

Il est de la responsabilité du Client Bénéficiaire de garantir la conformité de son Installation électrique intérieure aux normes réglementaires en vigueur. Si l'Installation électrique intérieure ne remplit pas ces conditions, l'Electricien peut refuser d'intervenir.

Il est précisé que le Client Bénéficiaire pourra bénéficier, en cas de survenance

d'un Evènement garanti sur l'Installation électrique intérieure d'une prise en charge **d'un montant maximum de trois cent (300) euros TTC par intervention (déplacement, pièces et main d'œuvre)**. A ce titre, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE accorde une garantie contractuelle, dans le cadre de prestations effectuées par l'Electricien (déplacement, pièces et main d'œuvre) suite à la survenance d'un Evènement garanti d'1 (un) an à compter de l'intervention de l'Electricien.

En outre, si l'Evènement Garanti persiste à l'issue d'un délai de 24h suivant l'intervention de l'Electricien prévue ci-dessus, MONDIAL ASSISTANCE s'engage à remettre au Client Bénéficiaire, pour faire face aux dépenses diverses induites par cette situation exceptionnelle, **la somme de 1000 (mille) euros**, sous forme d'un chèque envoyé à l'adresse de ce dernier, dans un délai de 8 (huit) jours suivant la date de réception de la demande expresse du Client Bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à MONDIAL ASSISTANCE - AWP FRANCE- Service Relations Clientèle - 01 - 7 rue Dora Maar CS 60001 - 93488 Saint Ouen Cedex. Cette somme restera définitivement acquise au Client Bénéficiaire.

Pour être traitée par MONDIAL ASSISTANCE, la demande du Client devra impérativement comporter le numéro du dossier communiqué au Client Bénéficiaire lors du diagnostic préliminaire par téléphone susvisé, l'adresse d'envoi du chèque, ainsi que le bon d'intervention délivré par le prestataire.

3.3. Analyse de devis

En outre, MONDIAL ASSISTANCE offre au Client Bénéficiaire la possibilité d'effectuer un contrôle de devis, dans l'hypothèse où des travaux seraient nécessaires en sus des garanties accordées par les présentes Conditions Générales dans les suites de la survenance d'un Evènement garanti.

Le contrôle de devis est réalisé sur simple appel téléphonique au 0 970 80 65 05 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9h00 à 18h00, par un spécialiste de MONDIAL ASSISTANCE qui apportera au Client Bénéficiaire l'assurance que les devis qui lui ont été communiqués répondent à son besoin et correspondent au juste prix pour les travaux envisagés dans la région concernée. Le résultat de l'analyse du devis sera communiqué par

téléphone au Client Bénéficiaire dans les soixante-douze (72) heures ouvrées suivant la réception de la copie de son devis.

Si besoin et si le Client Bénéficiaire le souhaite, le spécialiste de MONDIAL ASSISTANCE pourra prendre contact avec l'auteur du devis pour obtenir un complément d'information ou tenter de renégocier le devis proposé.

En cas d'insuccès et/ou si le Client Bénéficiaire le souhaite, MONDIAL ASSISTANCE pourra organiser la visite d'un Electricien à une date convenue avec le Client Bénéficiaire pour que ce dernier effectue un devis contradictoire.

Le devis contradictoire sera envoyé dans un délai de soixante-douze (72) heures ouvrées suivant la visite de l'Electricien faisant suite à la demande téléphonique du Client Bénéficiaire au numéro indiqué ci-dessus.

3.5 Garanties contractuelles et légales

L'intervention de l'Electricien suite à un Evènement garanti est assortie d'une garantie d'un (1) an pour l'intervention sur l'Installation électrique à compter de l'intervention de l'Electricien, couvrant le déplacement, les pièces détachées et la main d'œuvre.

La garantie contractuelle ne peut en aucun cas faire obstacle à l'application des garanties légales relatives aux prestations effectuées suite à la survenance de l'Evènement garanti. En outre, elles ne privent en aucun cas le Client Bénéficiaire d'exercer toute autre action de nature contractuelle ou extra contractuelle qui lui est légalement reconnue.

3.6. Exclusions de garantie

Ne sont pas couverts par l'Option Assistance Pro Electricité 24/24 :

- les travaux de modification portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite),
- les interventions rendues nécessaires à la suite de travaux d'aménagement intérieur effectués sur le Site qu'il s'agisse de travaux de renouvellement, de réparation et/ou de mise en conformité de l'installation électrique intérieure aux normes en vigueur, y compris si le Site n'est plus alimenté en électricité,

- la réparation des appareils électriques, électroniques ou électroménagers,

- les pannes électriques causées ou provoquées intentionnellement par le Client Bénéficiaire ou avec sa complicité,

- les pannes électriques causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982,

- les pannes électriques couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),

- les interruptions de fourniture d'électricité consécutives à un non-paiement des factures d'électricité,

- Les pannes électriques survenues en dehors de la période de validité de l'adhésion,

- Les rétablissements de l'électricité en cas de résiliation, de suspension ou de limitation de la puissance souscrite dans le cadre du contrat de fourniture d'électricité souscrit par le Client Bénéficiaire auprès de Total Direct Energie.

Sont exclus du périmètre d'intervention :

- les Installations électriques intérieures nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de terrassement ou de démontage (canalisations enterrées...),

- les Installations électriques intérieures ayant provoqué un déclenchement du disjoncteur suite à l'insuffisance de la puissance souscrite,

- les Installations électriques intérieures faisant l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité Consuel, attestant de la conformité des Installations électriques intérieures aux normes de sécurité en vigueur,

- les Installations électriques intérieures non conformes au regard du décret du 14 novembre 1988 sur la sécurité des installations électriques pour les entreprises (installations non raccordées à un réseau de terre) ou manifestement dangereuses,

- le local dont le rapport de vérification périodique obligatoire n'est pas vierge de tout risque électrique important selon décret n° 88-1056 du 14

novembre 1988 et ses arrêtés d'application.

Ne seront pas pris en charge au titre de l'Option Assistance Pro 24/24 :

- les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Electriciens,
- les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Electriciens missionnés par MONDIAL ASSISTANCE,
- MONDIAL ASSISTANCE ne pouvant se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence, elle ne prend pas en charge les frais engagés du fait de l'intervention de ces organismes.

ARTICLE 4 - FACTURATION ET MODE DE PAIEMENT

La cotisation mensuelle due par le Client Bénéficiaire au titre de l'Option Assistance Pro Electricité 24/24, dont le montant figure dans la grille tarifaire de Total Direct Energie remise au Client Bénéficiaire lors de son adhésion, payable d'avance, sera facturée sur sa facture d'électricité. Ainsi, l'Option Assistance Pro Electricité 24/24 sera facturée et payée selon les conditions et modalités du contrat de fourniture d'électricité souscrit par le Client Bénéficiaire auprès de Total Direct Energie. Il est précisé que tout mois commencé est dû dans son intégralité.

ARTICLE 5 - DUREE

5.1. Prise d'effet et durée des garanties
Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2, les garanties de l'Option Assistance Pro Electricité 24/24 prennent effet, selon le cas :

- En cas de souscription simultanée au contrat de fourniture d'électricité de Total Direct Energie et l'Option Assistance Pro 24/24, à la date d'activation du Client Bénéficiaire dans le périmètre de facturation de Total Direct Energie, telle que définie dans le contrat de fourniture d'électricité applicable au Client Bénéficiaire,
- En cas de souscription postérieurement à la conclusion de son contrat de fourniture d'électricité avec Total Direct Energie, un (1) jour franc suivant la date de souscription à l'Option Assistance Pro Electricité 24/24.

Les garanties sont accordées pour une durée d'un (1) mois ferme, tacitement reconductible par période d'un (1) mois, à compter de la prise d'effet des garanties, dans les conditions décrites ci-dessus.

5.3. Droit de Rétractation

Le Client Bénéficiaire dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus qui court à compter de la date de son acceptation des Conditions Générales de l'Option Assistance Pro Electricité 24/24 pour renoncer à l'Option Assistance Pro Electricité 24/24 sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Le Client Bénéficiaire, pour exercer ce droit, doit envoyer un courrier, comprenant les éléments permettant de clairement l'identifier, à l'adresse suivante :
Total Direct Energie – Réseau Indirect - TSA 92001 – 92778 BOULOGNE BILLANCOURT cedex
dont il trouvera le modèle ci-après : «Je soussigné(e), Nom, prénom, adresse, notifie par la présente ma rétractation de l'Option «Assistance Pro Electricité 24h24» à laquelle j'ai adhéré le ..., date et signature ».

Lorsque le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

Dans ce cas, le Client sera remboursé par Total Direct Energie dans les quatorze (14) jours à compter de la date de réception de sa lettre recommandée avec accusé de réception - de la ou des cotisation(s) mensuelle(s) qu'il aurait éventuellement réglée(s) à Total Direct Energie, sauf si le Client a sollicité l'exécution des prestations. La facturation aura lieu à l'issue de la période de rétractation

Total Direct Energie procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client Bénéficiaire aura utilisé pour la transaction initiale sauf si ce dernier convient expressément d'un moyen différent ; ce remboursement n'occasionnera pas de frais.

ARTICLE 6 – SUSPENSION DES GARANTIES

En cas de retard de paiement, de non-paiement total ou partiel des cotisations dans un délai de dix (10) jours suivant leur échéance, Total Direct Energie mettra en demeure par écrit le Client Bénéficiaire de régulariser sa situation. Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa date d'envoi, Total Direct Energie pourra suspendre les garanties de l'Option Assistance Pro Electricité 24/24 pour le Site de consommation concerné.

L'Option Assistance Pro 24/24 sera en outre automatiquement suspendue, en cas de suspension du contrat de fourniture d'électricité telle que prévue dans les Conditions Générales de vente de Total Direct Energie.

ARTICLE 7 – RESILIATION

Résiliation à l'initiative du Client

Bénéficiaire : Le Client Bénéficiaire peut demander chaque mois, par écrit, la résiliation de l'Option Assistance Pro Electricité 24/24, moyennant un préavis de dix (10) jours. La résiliation sera effective à l'issue du mois d'abonnement payé d'avance par le Client Bénéficiaire, le cas échéant le mois suivant lui sera remboursé sur sa facture correspondante.

Résiliation à l'initiative de Total Direct

Energie : En cas d'impayés, si le Client Bénéficiaire n'a pas régularisé sa situation dans les trente (30) jours de l'envoi par Total Direct Energie d'une mise en demeure, dans les conditions définies à l'article 6 des présentes Conditions Générales, Total Direct Energie enverra une nouvelle mise en demeure au Client Bénéficiaire. Si celle-ci n'est pas régularisée dans un délai de dix (10) jours calendaire, Total Direct Energie pourra résilier de plein droit l'Option Assistance Pro Electricité 24/24.

Résiliation de plein droit : Les garanties de l'Option Assistance Pro Electricité 24/24 prennent automatiquement fin en cas de résiliation par le Client Bénéficiaire ou par Total Direct Energie du contrat de fourniture d'électricité. L'Option Assistance Pro Electricité 24/24 sera résiliée au jour de la résiliation du contrat de fourniture d'électricité.

Quelle que soit l'hypothèse de résiliation, la responsabilité de Total Direct Energie et MONDIAL ASSISTANCE, en l'absence de faute de ces derniers, ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences dommageables éventuelles liées à la résiliation de l'Option Assistance Pro Electricité 24/24.

ARTICLE 8 - FORCE MAJEURE

Total Direct Energie et MONDIAL ASSISTANCE n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation au titre des dommages subis par le Client Bénéficiaire du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuses de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse est due à un tiers y compris les électriciens intervenant en leur nom

propre et sous leur propre responsabilité, ou a pour cause la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement irrésistible, extérieur et imprévisible rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties. Sont notamment considérés comme des événements de force majeure : la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Economie et des Finances <https://www.tresor.economie.gouv.fr/sanctions-financieres-internationales>), la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique.

MONDIAL ASSISTANCE s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Client.

L'organisation par le Client ou par ses proches de l'assistance énoncée à l'article 3 des présentes Conditions Générales ne peut donner lieu à remboursement que si MONDIAL ASSISTANCE a été prévenue et a donné son accord exprès.

Dans le cas où MONDIAL ASSISTANCE aurait donné son accord exprès, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que MONDIAL ASSISTANCE aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de MONDIAL ASSISTANCE ne concerne que les prestations qu'elle réalise en exécution de la Convention d'assistance. Elle ne sera pas tenue responsable :

- des actes réalisés par les Professionnels intervenant auprès du Client en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

ARTICLE 9 - EXCLUSIONS GENERALES

Outre les exclusions définies à l'article 3.6 des présentes Conditions Générales, sont toujours exclus :

- les événements survenus lors de locations saisonnières,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les conséquences :
 - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - o de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - o de l'exposition à des agents incapacitants,
 - o de l'exposition à des agents radioactifs,
 - o de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales,
- les dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par le Client Bénéficiaire ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou une faute intentionnelle ou dolosive du Client Bénéficiaire, sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
- le suicide ou la tentative de suicide du Client Bénéficiaire ;
- les dommages consécutifs à :
 - la consommation d'alcool par le Client et/ou,
 - l'absorption par le Client Bénéficiaire de médicaments, drogues ou substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement ;
- l'application civile ou militaire de la réaction nucléaire, c'est-à-dire les transformations du noyau de l'atome, le transport et le traitement des déchets radioactifs, l'utilisation d'une source ou d'un corps radioactif, l'exposition à des radiations ionisantes, la contamination de l'environnement par des agents radioactifs, l'accident ou dysfonctionnement survenu sur un site

opérant des transformations du noyau de l'atome ;

En outre, sont également exclus :

- les dommages survenus antérieurement à l'adhésion à l'Option Assistance Pro Electricité 24h/24 ;
- les dommages dus à la pollution naturelle et/ou humaine.

ARTICLE 10 - EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Des modifications sont susceptibles d'être apportées par Total Direct Energie ou par MONDIAL ASSISTANCE aux conditions des présentes Conditions Générales de vente ou aux conditions tarifaires applicables au Client Bénéficiaire. Dans ces hypothèses, Total Direct Energie en informera le Client Bénéficiaire au moins un mois avant application. Le Client Bénéficiaire pourra alors résilier l'Option Assistance Pro Electricité 24/24 sans frais, dans les conditions définies à l'article 7 des présentes Conditions Générales.

Les modalités décrites ci-dessus seront également applicables en cas de transfert des garanties issues des présentes Conditions Générales à un nouvel assistant.

ARTICLE 11 - DISPOSITIONS DIVERSES

11.1. Loi informatique et libertés

Total Direct Energie et MONDIAL ASSISTANCE prennent les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations nominatives qu'elles détiennent ou qu'elles traitent dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi qu'à gérer le secret des correspondances dans le respect des lois et règlements.

Les informations recueillies dans le cadre de l'adhésion ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour bénéficier de l'Option Assistance Pro Electricité 24/24. Elles peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de Total Direct Energie, dont l'adresse figure sur les Conditions Générales de vente de fourniture d'électricité, dans les conditions prévues par la délibération n° 80-10 du 1er avril 1980 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Le Client Bénéficiaire autorise Total Direct Energie à communiquer lesdites informations à MONDIAL ASSISTANCE

et leurs sous-traitants, en Union Européenne et hors Union Européenne, dans le cadre de l'Assistance dépannage. MONDIAL ASSISTANCE et leurs sous-traitants s'engagent à ne les utiliser que pour les besoins de l'exécution des présentes Conditions Générales dans le strict respect de la législation et réglementation en vigueur. En outre, Total Direct Energie et MONDIAL ASSISTANCE pourront utiliser les données personnelles du Client Bénéficiaire dans le cadre de sondages, sauf demande expresse contraire du Client Bénéficiaire, et de manière agrégée aux fins de statistiques.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que Total Direct Energie utilise ses informations nominatives afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, SMS ou télécopie et, si le Client a donné son consentement exprès, des offres commerciales susceptibles de l'intéresser.

Dans le cadre des prestations prévues aux présentes Conditions Générales, le Client Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de Mondial Assistance en adressant sa demande à :

AWP France SAS DT - Service Juridique
- DT03 7 rue Dora Maar CS 60001
93488 Saint-Ouen Cedex.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP France SAS se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

Si le Client a donné son consentement exprès, Total Direct Energie utilise ses informations nominatives afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou relatives à ses offres commerciales susceptibles de l'intéresser, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, SMS ou télécopie.

Mondial Assistance informe le Client de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique «Bloctel », sur laquelle il peut s'inscrire ici : <https://conso.bloctel.fr/>

11.2. Prescription

Les actions dérivant des présentes Conditions Générales sont soumises à une prescription quinquennale en

application des dispositions de droit commun prévues à l'article 2224 du Code civil.

11.3. Réclamation et Médiation

En cas de réclamation, le Client Bénéficiaire pourra s'adresser à Total Direct Energie dont l'adresse figure sur la dernière facture d'électricité.

En cas de désaccord, le Client peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

AWP France SAS

Service Traitement des Réclamations

7 rue Dora Maar

93400 Saint Ouen

Un accusé de réception parviendra au Client dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont AWP France SAS le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, le Client Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

<http://www.mediation-assurance.org>

La Médiation de l'Assurance (LMA)

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de la LMA propose un dispositif permettant aux Clients Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les 10 règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance.

11.4 Règlement des litiges

Le droit applicable aux présentes Conditions Générales, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, est le droit français.

Les Clients ayant adhéré à l'option réservée aux professionnels de Total Direct Energie devront soumettre tout différend né à l'occasion de la conclusion ou de l'interprétation des présentes Conditions Générales au Tribunal de Commerce de Paris.

11.5 Autorité de contrôle

AWP France SAS et Fragonard Assurances sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 61 rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09

11.6 Loi applicable – Langue utilisée

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution des présentes Conditions Générales est le français.

Conditions Générales de Vente

En vigueur au 17/01/2020

CERTIFIE CONFORME A L'ORIGINAL

TOTAL DIRECT ENERGIE
2 bis Rue Louis Armand - 75015 Paris
Société anonyme au capital de 5 164 558,70
euros – RCS Paris 442 395 448
Téléphone : 09 70 80 69 69
service.client@total-directenergie.com
service.pro@total-directenergie.com

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sont applicables à toute personne physique majeure juridiquement capable (ci-après « Client Particulier ») ou personne morale (ci-après « Client Professionnel ») souscrivant à une offre Total Direct Energie (ci-après le « Fournisseur » ou « Total Direct Energie ») pour son domicile ou son local professionnel, situé en France Métropolitaine, sur le territoire desservi par ENEDIS, à l'exclusion de la Corse et alimenté par un branchement effectif, définitif, pour une Puissance souscrite comprise entre 3 et 36kVA. L'offre choisie par le Client est définie sur le Bulletin de souscription.

1. DEFINITIONS

« **Bulletin de souscription** » : désigne les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation et ses modalités tarifaires.

« **Catalogue des Prestations** » : désigne l'ensemble des prestations proposées par ENEDIS au Client et au Fournisseur. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur à ENEDIS pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le Fournisseur. Le Catalogue des Prestations est disponible sur le site internet d'ENEDIS à l'adresse suivante <http://www.enedis.fr/prestations>

« **Client** » : désigne toute personne telle que visée en entête des présentes CGV.

« **Contrat** » ou « **Contrat Unique** » : désigne le dispositif contractuel constitué du Bulletin de souscription comprenant la grille tarifaire et leurs éventuels avenants, des CGV et de la Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution (ci-après « Synthèse DGARD »).

« **Contrat d'Accès au Réseau** » : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD défini ci-après). Il décrit les droits et obligations respectifs du Client, d'ENEDIS et du Fournisseur et est disponible sur simple demande auprès de Total Direct Energie ou sur le site d'ENEDIS <http://www.enedis.fr/le-contrat-dacces-au-reseau-public>

« **ENEDIS** » : désigne le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution (GRD), sis Tour Winterthur – 102 Terrasse Boieldieu 92085 PARIS LA DEFENSE CEDEX, auquel le Client est raccordé. ENEDIS est notamment en charge de l'entretien et de l'exploitation du RPD et est gestionnaire de l'installation de comptage du Client.

« **Point de Livraison** » ou « **PDL** » : désigne la partie terminale du RPD permettant d'acheminer l'électricité jusqu'aux installations intérieures des Clients.

« **Puissance souscrite** » : désigne la limite supérieure de puissance appellable par le Client, à laquelle il a souscrit. Cette puissance est exprimée en kVA.

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

« **Synthèse DGARD** » : La Synthèse DGARD reprend les principaux éléments du Contrat d'Accès au Réseau et est annexée aux présentes CGV.

« **Tarif réglementé** » ou « **TRV** » : désigne le tarif de l'abonnement et du kilowattheure d'électricité déterminé par arrêté ministériel en vigueur au moment de l'appréciation, hors tarifs spéciaux et tarifs pour les Clients domestiques collectifs et agricoles, pratiqués par l'opérateur historique.

2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité jusqu'au PDL du Client, ainsi que les modalités de gestion de l'accès au RPD par Total Direct Energie pour le compte du Client selon l'offre choisie par le Client figurant sur son Bulletin de souscription.

3. EFFET - DURÉE DU CONTRAT

3.1 Conclusion et prise d'effet du Contrat

Sous réserve des dispositions des Articles 3.2 et 5.1, le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de signature du Bulletin de souscription ou de l'acceptation par voie électronique. Toutefois, la vente d'électricité correspondante et la gestion par le Fournisseur de l'accès au RPD pour le compte du Client, ne prendront effet qu'à compter de la date d'activation, sauf mention contraire expresse, selon les modalités suivantes :

- Dans le cadre d'un changement de fournisseur, la date d'activation sera effective dans un délai de dix (10) jours suivant la date de la demande de changement de fournisseur transmise à ENEDIS par Total Direct Energie.

- Dans le cadre d'une mise en service, sous réserve des délais imposés par ENEDIS, la date d'activation sera la date souhaitée par le Client. Si la mise en service nécessite un déplacement d'un agent ENEDIS, les délais de mise en service peuvent varier de cinq (5) à dix (10) jours, en fonction des disponibilités d'ENEDIS. La mise en service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès qui seront facturés par ENEDIS à Total Direct Energie, qui les refacturera au Client à l'euro près. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations.

3.2 Droit de rétractation

Le Client Particulier dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la conclusion du Contrat. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client devra renvoyer le bordereau de rétractation joint au Bulletin de souscription, à l'adresse indiquée sur celui-ci ou adresser un courrier dénué d'ambiguïté à Total Direct Energie, comprenant les éléments permettant de l'identifier (nom, prénom du titulaire du Contrat, n° du Bulletin de souscription, date de souscription), à l'adresse suivante : Total Direct Energie Service Souscriptions TSA 82000 92778 BOULOGNE BILLANCOURT CEDEX. Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris.

Dans le cadre d'une mise en service, le Client pourra demander expressément à bénéficier immédiatement de la fourniture d'électricité, sans préjudice du droit de rétractation. En cas d'exercice de ce droit, le Client sera redevable du montant correspondant au service fourni.

3.3 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an et se renouvelle tacitement par périodes successives d'une durée équivalente, sans préjudice des dispositions de l'article 10.1.

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTAL DIRECT ENERGIE

4.1 Fourniture d'électricité

Total Direct Energie s'engage à assurer selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture d'électricité nécessaire à l'alimentation de l'installation du Client, consistant dans la vente d'électricité et la facturation correspondante.

La consommation d'électricité du Client devra être sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement

4.2 Gestion de l'accès au RPD

Les dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation, précisées dans la synthèse DGARD, sont fixées par ENEDIS.

Total Direct Energie assure pour le compte du Client, la gestion de l'accès au RPD, permettant l'acheminement de l'électricité jusqu'au PDL de ce dernier. Toute demande d'intervention du Client est effectuée auprès de Total Direct Energie qui la transmettra à ENEDIS et en suivra la réalisation. Les frais facturés par ENEDIS pour cette opération, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro près au Client par Total Direct Energie, dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de l'intervention. Le Client se verra appliquer les prix correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat, tels que définis dans la grille tarifaire en vigueur disponible sur www.total-direct-energie.com.

4.3 Services associés

Les services associés désignent les services inclus avec le service de fourniture d'électricité ou proposés par Total Direct Energie en option payante, facturés au Client selon la grille tarifaire en vigueur à la date de leur souscription.

4.3.1 Bilan individualisé de consommation

Sous réserve de disposer d'un historique de consommation suffisant (au moins deux (2) relèves réelles effectuées par ENEDIS, espacées d'au moins six (6) mois), Total Direct Energie adressera au Client disposant d'une adresse électronique valide, un bilan individualisé de consommation sur la période écoulée.

Ce bilan inclut :

- un récapitulatif de la consommation réelle du Client sur la période écoulée exprimée en kWh ;
- une comparaison semestrielle exprimée en kWh de la consommation réelle du Client sur la période écoulée avec sa consommation réelle précédente sur une période comparable ;
- une comparaison entre la consommation réelle du client et la consommation habituellement constatée dans sa situation (même type d'habitat, mêmes équipements) ;
- des conseils pratiques et simples à appliquer pour réduire la consommation du Client.

4.3.2 Garantie d'origine

Pour les Clients de l'offre Verte et de l'offre Heures Super Creuses, Total Direct Energie s'engage à acheter l'équivalent de la quantité d'électricité consommée par le Client en garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs d'énergie d'origine renouvelable. Conformément aux articles L.211-2 et L.314-14 et suivants du Code de l'Energie, une garantie d'origine certifie qu'un MWh (1000 kWh) d'électricité a été produit à partir d'une source d'énergie renouvelable et injecté sur le réseau électrique.

5. CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

5.1 Conditions de fourniture d'électricité

L'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de Total Direct Energie doit être acceptée par ENEDIS.

Total Direct Energie ne propose pas les tarifs spéciaux, notamment «EJP» ou «Tempo», proposés par l'opérateur historique. Le Client bénéficiant de ces tarifs spéciaux reconnaît que la souscription à une offre de Total Direct Energie en annule automatiquement le bénéfice. Une intervention technique d'ENEDIS (actuellement payante, tarif au Catalogue de Prestations) sur le compteur du Client sera alors nécessaire.

5.2 Notation Financière des Clients Professionnels

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

5.3 Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

Total Direct Energie peut demander au Client, un dépôt de garantie de trois cents (300) euros pour le Client Particulier et de cinq cents (500) euros pour le Client Professionnel, dans les hypothèses suivantes :

- si le Client a eu, dans les douze (12) mois précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec Total Direct Energie en cours d'exécution ou résilié depuis moins de six (6) mois ;
- Si le Client Professionnel présente un risque avéré de défaut de paiement ;
- en cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du Contrat.

Si le dépôt de garantie n'est pas constitué(e) par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de Total Direct Energie, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 10.2, sans indemnisation du Client.

Le dépôt de garantie sera versé par le Client par chèque tiré sur un établissement bancaire situé en France ou par carte bancaire.

Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté.

Le dépôt de garantie ne portera pas intérêts.

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

6. PRIX

6.1 Prix de l'offre de Total Direct Energie

La grille tarifaire comprenant les prix en vigueur à la date de conclusion du Contrat est annexée au Bulletin de souscription. Les prix (tarif non réglementé), outre les taxes et contributions obligatoires applicables, sont composés :

- d'une part fixe correspondant à l'abonnement en fonction de la Puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le Client ;
- d'une part variable en fonction de la consommation d'électricité du Client.

Les prix sont indiqués en TTC si le Client est un Particulier et en HT si le Client est un Professionnel. Les plages horaires des périodes tarifaires sont indiquées sur les factures et sont

librement fixées par ENEDIS en fonction des contraintes du RPD.

Les prix comprennent la part acheminement.

6.2 Cas de l'offre duale

Le Client consommant du gaz naturel, situé sur le territoire desservi par GRDF, ayant un branchement définitif et une consommation annuelle de référence comprise entre 1 MWh et 300 MWh, a la possibilité de souscrire à une offre duale (électricité et gaz naturel) auprès de Total Direct Energie.

Si le Client souscrit à l'offre duale et qu'il ne peut être activé que sur l'une des deux énergies, il bénéficiera automatiquement de l'offre correspondant à l'énergie activée aux conditions tarifaires en vigueur.

Les autres modalités de l'offre duale sont définies aux CGV Gaz naturel acceptées par le Client lors de sa souscription à l'offre duale.

6.3 Offre à Prix Indexé

Les prix de l'abonnement et du kWh HT, à l'exclusion de toutes taxes appliquées à l'offre, seront indexés sur les TRV et évolueront à la hausse ou à la baisse, proportionnellement aux TRV d'électricité et dans les mêmes conditions que ces derniers.

Les évolutions du TRV étant décidées par arrêté ministériel et publiées au Journal Officiel, les nouveaux prix de l'abonnement et du kWh seront appliqués de plein droit au Client 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 venait à être modifiée, Total Direct Energie informera le Client par écrit, l'indexation étant alors modifiée dans les conditions prévues à l'Article 12.

6.4 Evolution des prix

En cas de modification du prix de l'offre souscrite (grille tarifaire, niveau de remise par rapport aux TRV...), Total Direct Energie s'engage à en informer le Client dans les conditions de l'article 12. En cas de désaccord, le Client pourra résilier le Contrat dans les conditions définies à l'Article 10.1.

6.5 Prestations diverses d'ENEDIS

Les tarifs en vigueur des prestations éventuellement réalisées par le GRD sont précisés dans le Catalogue des Prestations.

6.6 Taxes et contributions

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client. A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes comprennent notamment, la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), la CSPE (Contribution au Service Public de l'Electricité) et la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) ainsi que les taxes locales (comprenant les taxes départementales et les taxes communales).

Chaque taxe locale appliquée au Client sera celle à laquelle il est réellement assujéti en fonction de sa localisation géographique.

Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature de taxe, imposé par la loi ou un règlement, s'appliquera automatiquement aux Contrats.

6.7 Tarifs sociaux/ Clients démunis

Conformément à la réglementation, les tarifs

sociaux de l'énergie prennent fin au 31/12/2017 pour être remplacés par le chèque énergie prévu à l'article L.124-1 du Code de l'Energie.

Le Client Particulier qui a déposé sa déclaration de revenus auprès des services fiscaux et dont les ressources du foyer sont inférieures à un seuil défini par décret reçoit automatiquement de l'Agence de services et paiement un chèque énergie qu'il peut utiliser pour régler tout ou partie des factures émises par Total Direct Energie dans l'Article 8. Des informations complémentaires sur ce dispositif sont disponibles sur le site www.chèqueenergie.gouv.fr ou sur un simple appel au 0805 204 805 (appel gratuit depuis un poste fixe).

6.8 Tarifs de duplicata de facture

Le duplicata de moins de 6 mois sera facturé au Client 4,80 € par duplicata.

7. FACTURATION

7.1 Modalités de facturation

Les modalités de facturation et d'envoi de la facture sont laissées au choix du Client, parmi celles proposées lors de sa souscription. Le Client pourra décider d'en changer, à tout moment, sur simple demande auprès du Service Client ou via son Espace client.

Le Client aura la possibilité de communiquer des auto-relèves de son compteur. Ces dernières seront prises en compte sous réserve qu'elles :

- soient acceptées par ENEDIS, laquelle pourra notamment les refuser en cas d'incohérence avec les relèves réelles effectuées par ses soins ;
- aient été transmises à Total Direct Energie, au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture. A défaut, l'auto-relève sera prise en compte dans la facture suivante.

7.1.1 Modalités particulières de facturation bimestrielle

La facture correspondant à la vente de l'électricité par Total Direct Energie et aux prestations d'ENEDIS est émise tous les deux (2) mois pour les Clients en facturation bimestrielle. La facturation de la consommation d'électricité estimée tient compte des relèves réelles d'ENEDIS sur le compteur du Client et le cas échéant des auto-relèves transmises par le Client à Total Direct Energie, conformément aux stipulations de l'article 7.1.

7.1.2 Modalités particulières de facturation annuelle

La facture annuelle fait l'objet de prélèvements basés sur plusieurs mensualités de paiement identiques, dont le montant est déterminé, à la souscription, en accord avec le Client. Un échéancier des mensualités précisant les dates de prélèvements de ces dernières est envoyé au Client en début de période facturée. Ce dernier s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire.

Au moins une (1) fois par an, Total Direct Energie émettra une facture de régularisation relative aux consommations réelles du Client. A défaut d'informations nécessaires (notamment les relèves réelles transmises par ENEDIS ou les auto-relèves acceptés par ENEDIS), cette facture sera émise sur les consommations estimées. A chaque émission de facture de régularisation, Total Direct Energie émettra un nouvel échéancier tenant compte de la consommation du Client sur la période passée. En cas de désaccord avec le montant des mensualités fixé par Total Direct Energie, le Client pourra contacter le Service Client.

Pour facturer au plus juste la consommation du

Client, Total Direct Energie peut ajuster, de manière justifiée et non arbitraire, les mensualités de paiement du Client, compte tenu :

- des relèves réelles d'ENEDIS et auto-relèves transmises par le Client,
- de son historique de consommation,
- d'une modification tarifaire ou de classe de consommation,
- d'éventuelles erreurs de comptage de la part d'ENEDIS.

7.1.3 Modalités particulières de facturation mensuelle

La facturation mensuelle est disponible pour les Clients équipés d'un compteur communicant Linky. La facture correspondant à la vente de l'électricité par Total Direct Energie et aux prestations d'ENEDIS est émise tous les mois pour les Clients en facturation mensuelle.

La facturation de la consommation d'électricité, ainsi que la date de facturation, tiennent compte de la transmission par ENEDIS des relèves réelles sur le compteur du Client. A défaut de prise en compte de la relève réelle pour un mois donné, la facturation se base sur une consommation estimée et une régularisation est effectuée sur les factures suivantes pour tenir compte des relèves réelles.

Chaque mois, Total Direct Energie émettra une facture au Client, précisant la date à laquelle le montant facturé sera prélevé sur le compte bancaire du Client.

Le Client s'engage à honorer le prélèvement correspondant qui sera présenté sur son compte bancaire.

7.2 Contestation de la facture

Toute réclamation devra être adressée à Total Direct Energie 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 Direct Energie tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client.

8. PAIEMENT

Les sommes dues par le Client devront être payées dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture ou dans les conditions prévues sur chaque facture et/ou sur l'échéancier envoyés au Client. Les factures peuvent être payées par prélèvement automatique (obligatoire pour les Clients en facturation annuelle et en facturation mensuelle), par chèque accompagné du bordereau de paiement figurant au recto de chaque facture, par carte bancaire ou par mandat compte ou par chèque énergie, soit directement sur le site www.chequeenergie.gouv.fr, soit en renvoyant le chèque énergie avec la référence client au dos du chèque à l'adresse suivante : TOTAL DIRECT ENERGIE – TSA 20888 – 92894 Nanterre Cedex. Le Client Professionnel, en cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, sera redevable d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. En outre, le Client Professionnel sera redevable envers Total Direct Energie d'une indemnisation au titre des frais engagés pour le traitement du retard de paiement. Ces frais ne pourront être inférieurs à quarante (40) euros.

Pour le Client Particulier, après mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, les sommes dues sont majorées de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au

montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC.

Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients bénéficiaires du chèque énergie visé à l'article 6.7.

8.1 Modalités de remboursement

Pour le Client Particulier, lorsqu'une facture fait apparaître un trop perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, les sommes dues par Total Direct Energie seront reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client.

Pour un Client Professionnel, lorsqu'une facture fait apparaître un trop perçu inférieur à cinquante (50) euros, les sommes dues par Total Direct Energie seront reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client. Au-delà des seuils susvisés, Total Direct Energie procédera au remboursement dans un délai de quinze (15) jours, à compter de l'émission de la facture, par chèque ou virement bancaire. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

8.2 Pénalités en cas de non-respect par TOTAL DIRECT ENERGIE de ses obligations

En cas de constat par le Client du non-respect par Total Direct Energie de ses obligations contractuelles ne pouvant être directement imputées au GRD, Total Direct Energie sera redevable, à compter de la réception de la demande du Client, d'une pénalité dont le montant ne peut être inférieur à 7.50€ TTC.

9. INTERRUPTION DE L'ACCES AU RPD

En cas de défaut de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues, Total Direct Energie informe le Client qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. A défaut d'accord sur les modalités de règlement dans le délai susvisé, Total Direct Energie avisera le Client par courrier recommandé valant mise en demeure, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de vingt (20) jours, il procédera à la réduction ou la suspension de la fourniture. Le délai supplémentaire de quinze (15) jours précité est porté à trente (30) jours pour les Clients visés à l'Article 6.7.

Tout déplacement d'ENEDIS pour réduction ou interruption de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les Clients mentionnés à l'Article 6.7 qui bénéficient d'un abattement sur ces frais.

Dès la régularisation de l'impayé, Total Direct Energie demandera à ENEDIS un rétablissement de l'accès au RPD dans les conditions prévues dans le Contrat d'Accès au Réseau. L'accès au RPD peut également être interrompu à l'initiative d'ENEDIS dans les conditions prévues à la synthèse DGARD.

10. RESILIATION

10.1 Résiliation du Contrat à l'initiative du Client

Le Client pourra résilier le Contrat à tout moment, sans pénalité de sortie.

10.1.1. Changement de Fournisseur

Dans ce cas, la résiliation interviendra à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité du Client.

10.1.2. Autre cas de résiliation (déménagement, cessation d'activité...)

Dans les autres cas, la résiliation peut intervenir à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours après la demande faite à Total Direct Energie. Dans ce cas, Total Direct Energie encourage le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser le(s) index de résiliation d'ENEDIS. Une résiliation rétroactive n'est pas

possible.

10.2 Résiliation pour manquement à l'initiative de Total Direct Energie

En cas de manquement du Client à ses obligations, et sans préjudice des autres sanctions prévues au Contrat pour de tels manquements, Total Direct Energie mettra en demeure, le Client de régulariser cette situation. Après mise en œuvre de la procédure prévue à l'article 9, Total Direct Energie pourra résilier de plein droit le Contrat.

10.3 Conséquences de la résiliation

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par ENEDIS. Total Direct Energie émettra une facture de résiliation sur la base des index transmis par ENEDIS.

La responsabilité de Total Direct Energie ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences liées à l'interruption de fourniture par le GRD.

11. RESPONSABILITÉS

Conformément à la réglementation en vigueur, Total Direct Energie et ENEDIS conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client, responsabilités qui sont décrites ci-dessous :

11.1 Responsabilité de Total Direct Energie vis-à-vis du Client

Total Direct Energie est responsable du respect de ses obligations définies au Contrat. La responsabilité de Total Direct Energie ne peut être engagée (i) en cas de manquement d'ENEDIS à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client, (ii) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part, (iii) en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation, (iv) ou lorsque l'éventuel manquement de Total Direct Energie est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

Plus spécifiquement, pour les Clients Professionnels et dans l'hypothèse où la responsabilité de Total Direct Energie serait établie au titre du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif.

11.2 Responsabilité d'ENEDIS vis-à-vis du Client

ENEDIS supporte envers le Client les obligations liées à l'acheminement de l'électricité, ainsi qu'à la qualité et à la continuité de l'alimentation. Ces obligations sont décrites dans le Contrat d'Accès au Réseau et reprises dans la Synthèse DGARD. Le Client peut demander directement réparation à ENEDIS qui est directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles.

Dans l'hypothèse où le Client choisit d'engager la responsabilité d'ENEDIS par l'intermédiaire de Total Direct Energie, il sera fait application de la procédure amiable décrite dans la Synthèse DGARD. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre ENEDIS ou devant la Commission de Régulation de l'Energie.

11.3. Responsabilité du Client vis-à-vis d'ENEDIS

Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application de la Synthèse DGARD.

12. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Total Direct Energie pourra modifier 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, selon les modalités choisies par ce dernier lors de sa souscription (courrier ou par voie électronique). Le Client pourra résilier son Contrat, sans frais dans les conditions de l'Article 10.1.

Il est toutefois précisé que ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement.

13. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

13.1 Communication et mise à jour des données à caractère personnel par le Client

Le Client doit communiquer à Total Direct Energie des données à caractère personnel, lors de sa souscription et les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. En cas de modification de ces données notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou de domicile, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer Total Direct Energie en s'adressant au Service Client. En application du décret n°2017-976 du 10 mai 2017 relatif aux modalités d'accès par les consommateurs aux données de consommation d'électricité et de gaz naturel et à la mise à disposition de ces données par le fournisseur, le Client est informé qu'il peut consulter ses données de consommation sur son espace client Total Direct Energie ainsi que sur son espace sécurisé mis à sa disposition par ENEDIS pendant toute la durée de son Contrat.

13.2 Traitement des données à caractère personnel par Total Direct Energie

Total Direct Energie, en qualité de responsable de traitement, regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel des Clients. Total Direct Energie traite ces fichiers conformément à 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. Ce traitement a pour finalité la gestion du Contrat (fourniture d'électricité et services associés, facturations, recouvrement). Dans le cadre de la gestion du Contrat et si le Client ne s'y est pas opposé, Total Direct Energie pourra utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale afin d'informer ce dernier de ses nouvelles offres et services ainsi que de celles de ses partenaires pouvant l'intéresser. La prospection par voie électronique sur des produits ou services non analogues à ceux du Client ou par des tiers n'est possible que si le Client y a préalablement consenti. Par ailleurs, le Client peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr>.

Total Direct Energie a mis en place une Charte relative à la protection des données personnelles de ses clients et prospects, accessible à l'adresse suivante : <https://www.total-direct-energie.com/groupe/fr/charte-de-protection-des-donnees-personnelles>.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des termes de la charte relative à la protection des données personnelles.

Dans le cadre du Contrat, les informations à

caractère personnel du Client pourront être stockées, traitées et transférées par Total Direct Energie à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Total Direct Energie s'engage en outre à prendre toutes les précautions utiles, mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, impliquant en particulier la mise en œuvre de moyens destinés à préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles et notamment, empêcher qu'elles soient déformées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de communication de ses données dans un format structuré et standard, de rectification et d'effacement de ses données personnelles ainsi qu'un droit de limitation et d'opposition au traitement de ses données personnelles le concernant. Le Client peut également retirer son consentement à tout moment, lorsque celui-ci constitue la base légale du traitement fondé sur le consentement et effectué avant le retrait de celui-ci. Le Client dispose enfin du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles suite à son décès et d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Le Client peut exercer ces droits, en justifiant de son identité, par courrier à l'adresse : Total Direct Energie – Traitement des données nominatives – Service Réclamations – TSA 31520 – 75901 Paris Cedex 15 ou par mail à l'adresse donnees-personnelles@total-directenergie.com. Le Client peut également s'opposer à la prospection commerciale auprès du Service Client.

14. NULLITÉ PARTIELLE

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition quelconque du Contrat, soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions.

15. CESSION

Total Direct Energie pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce, dans la mesure où les conditions mentionnées aux présentes CGV sont maintenues. Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers qu'avec l'accord de TOTAL DIRECT ENERGIE.

16. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les relations entre le Client et Total Direct Energie sont régies par le droit français.

Le Service Client est à la disposition du Client pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. Les coordonnées de Total Direct Energie sont : TOTAL DIRECT ENERGIE - SERVICE RECLAMATION - TSA 31520 - 75901 Paris Cedex 15, ou service.client@total-directenergie.com pour les Clients Particuliers et service.pro@total-directenergie.com pour les

Clients Professionnels.

Le Client et le Fournisseur 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 afin de connaître ses droits et obligations en matière d'énergie peut également consulter « La liste des questions – réponses du consommateur d'énergie européen » en ligne sur les sites www.dgcrf.gouv.fr, www.energie-mediateur.fr ou www.energie-info.fr.

Si la réclamation écrite du Client n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, le client peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie : www.energie-mediateur.fr / Le médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09.

A défaut d'accord amiable et en tout état de cause, le recours à une procédure amiable étant facultatif, le Client et le Fournisseur peuvent soumettre leur différend :

- AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS Y COMPRIS EN CAS DE DEMANDE INCIDENTE, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS,
- aux juridictions nationales compétentes dans les autres cas.

CONDITIONS SPECIFIQUES A L'OFFRE CLASSIQUE

Le Client d'une offre Classique équipé d'un compteur communicant Linky et ayant choisi le mode de facturation annuelle bénéficie automatiquement, en cas de trop-perçu par le Fournisseur, d'une remise de 3% sur le montant de l'avoir indiqué sur sa facture de régularisation. Cette remise supplémentaire ne sera versée au Client qu'aux conditions cumulatives suivantes : acceptation de sa part des montants de mensualités proposés par le Fournisseur, facturation de minimum onze (11) mensualités au titre du Contrat et absence d'impayé du Client.

CONDITIONS SPECIFIQUES A L'OFFRE HEURES SUPER CREUSES

Conditions liées à la souscription

La souscription à l'Offre Heures Super Creuses (ci-après désignée « l'Offre ») est réservée uniquement aux Clients disposant d'un compteur communicant Linky.

Avant de souscrire à cette Offre, le Client doit :

- attester qu'il est l'occupant habituel du logement,
- autoriser Total Direct Energie à demander, en son nom et pour son compte, au gestionnaire du réseau de distribution (Enedis) d'enregistrer sa consommation par courbe de charge par tranche de trente minutes pour la transmettre à Total Direct Energie,
- et autoriser Total Direct Energie à utiliser et traiter sa courbe de charge par tranche de trente minutes afin que Total Direct Energie puisse s'approvisionner au plus juste en fonction de la consommation d'énergie du Client afin de lui permettre de bénéficier de l'Offre Heures Super Creuses.

Description de l'Offre Heures Super Creuses

L'Offre permet au Client de bénéficier de plages d'heures creuses (23h – 2h et 6h – 7h) et super creuses (2h – 6h) pour sa fourniture d'électricité.

Pendant les Heures Super Creuses, le Client profite d'une réduction majorée par rapport aux Tarifs Réglementés.

Le Client renonce de fait, en souscrivant à cette Offre, aux heures creuses définies par Enedis.

Fin du bénéfice de l'Offre

Le Client, qui déciderait de retirer le consentement qu'il avait donné à Total Direct Energie pour la collecte, le traitement et l'utilisation de sa courbe de charge par tranche de trente minutes, ne sera plus éligible à l'Offre Heures Super Creuses.

Il en sera de même en cas de déménagement dans un logement non équipé d'un compteur communicant Linky, de changement pour une nouvelle offre de Total Direct Energie, ou en cas de changement de fournisseur.

Dans tous ces cas, le Client bénéficiera alors automatiquement des heures creuses définies par ENEDIS à cette date-là.

CERTIFIE CONFORME A L'ORIGINAL

SYNTHÈSE DES DISPOSITIONS GÉNÉRALES relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat Unique annexe 2 bis au contrat GRD-F

AVERTISSEMENT

Dans le présent document le terme «ENEDIS» désigne Electricité Réseau Distribution France. 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 explicitent 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, 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 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.Enedis.fr. Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, 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.Enedis.fr. Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et conclut avec lui un Contrat Unique. 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 :

- établissement, modification, contrôle, entretien et renouvellement des dispositifs de comptage ;
- dépannage de ces dispositifs de comptage ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité d'ENEDIS en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ;
- enquêtes qu'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 du Client.

2- LES OBLIGATIONS D'ENEDIS DANS LE CADRE DE L'ACCÈS 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 œuvre 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 contraires 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. Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, ENEDIS les porte à la connaissance du Client et du Fournisseur, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser. Lorsqu'ENEDIS est amenée à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, elle fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

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

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 – Electricité Réseau Distribution France - Direction de la Communication Externe - Tour Winterthur – 102 terrasse Boieldieu - 92085 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 6-1

2-3 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 ;
- 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'ACCÈS 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

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. 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 ;
- prendre les mesures nécessaires pour que son installation n'émette pas sur le RPD des perturbations dont le niveau dépasse les limites admissibles sur le plan réglementaire ;
- 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 ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure. ENEDIS se réserve le droit de contrôler le respect de ces obligations par le Client.

2) 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. Le Client autorise ENEDIS à communiquer ses données de comptage au Fournisseur.

3) respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD et satisfaire à une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le RPD que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau

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

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Les fraudes portant sur le matériel de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations 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 concerné ou à défaut, avec celles d'un point de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables. Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

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

Le Client peut mettre en œuvre 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 œuvre d'un ou plusieurs moyens de production ne peut intervenir sans l'accord écrit d'ENEDIS.

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

Le Fournisseur est l'interlocuteur du Client dans le cadre du Contrat Unique. Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité 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 la présente synthèse ;
- 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 ŒUVRE 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 ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

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 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 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 ;
- 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 non-exécution 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 délictuelles ;
- 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.

**Conditions Générales de Vente
Offre Gaz**

TOTAL DIRECT ENERGIE
2 bis Rue Louis Armand - 75015 Paris
Société anonyme au capital de 5 164 558,70
euros – RCS Paris 442 395 448
Téléphone : 09 70 80 69 69
service.client@total-directenergie.com
service.pro@total-directenergie.com

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sont applicables à toute personne physique majeure juridiquement capable (ci-après « Client Particulier ») ou personne morale (ci-après « Client Professionnel ») souscrivant à une offre Total Direct Energie (ci-après « le Fournisseur » ou « Total Direct Energie ») pour son domicile ou son local professionnel, situé en France Métropolitaine, sur le territoire desservi par GRDF, à l'exclusion de la Corse et alimenté par un branchement effectif, définitif, pour une consommation annuelle de référence inférieure à 300 MWh. L'offre choisie par le Client est définie sur le Bulletin de souscription.

1. DEFINITIONS

“Bulletin de souscription” : désigne les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation, et ses modalités tarifaires.

“Catalogue des Prestations” : désigne l'ensemble des prestations proposées par GRDF au Client et au Fournisseur. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur à GRDF pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le Fournisseur. Le Catalogue des Prestations est disponible sur le site internet de GRDF à l'adresse suivante : <http://www.grdf.fr/particuliers/entreprise-grdf/catalogue-prestations>

“Client” : désigne toute personne telle que visée en entête des présentes CGV.

“Conditions Standard de Livraison” ou “CSL” : Les Conditions Standard de Livraison reprennent les principaux éléments du Contrat d'Accès au Réseau et sont annexées aux présentes CGV.

“Contrat” ou “Contrat Unique” : désigne le dispositif contractuel constitué du Bulletin de Souscription comprenant la grille tarifaire et leurs éventuels avenants, des CGV et les Conditions Standard de Livraison.

“Consommation Annuelle de Référence” : désigne la consommation annuelle moyenne de gaz naturel du Client sur le site de consommation permettant de déterminer la classe de consommation applicable au Client.

“Contrat d'Accès au Réseau” : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution (RPD). Il décrit les droits et obligations respectifs du Client, du GRD et du Fournisseur et est disponible sur simple demande auprès de Total Direct Energie ou sur le site de GRDF <http://www.grdf.fr/fournisseurs-d-energie/mes-services/le-contrat-standard>

“GRDF” : désigne le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution (GRD) sis 6 rue Condorcet 75 009 PARIS, auquel le Client est raccordé. GRDF est notamment en charge de l'entretien, de

l'exploitation du RPD (défini ci-après) et est gestionnaire de l'installation de comptage du Client.

“Point de Comptage et d'Estimation (PCE)” : désigne l'installation située en aval du RPD et permettant la régulation de la pression du gaz et le comptage de la quantité de gaz livrée au Client. Le PCE du Client est précisé dans le bulletin de souscription ou les conditions particulières au Contrat.

“Professionnel qualifié et agréé” ou “Professionnel” : désigne une entreprise spécialisée à laquelle le partenaire de Total Direct Energie fait appel pour intervenir chez le Client, disposant des moyens matériels et humains ainsi que de compétences nécessaires, afin de procéder à la réparation d'installation de gaz.

“RPD” : désigne le Réseau Public de Distribution de gaz naturel.

“Tarif réglementé” ou “TRV” : désigne le tarif de l'abonnement et du kilowattheure de gaz naturel déterminé par arrêté ministériel en vigueur au moment de l'appréciation, hors tarifs spéciaux.

2. OBJET DU CONTRAT

Les CGV ont pour objet de définir les modalités de fourniture de gaz naturel ainsi que les modalités de gestion de l'accès au RPD par Total Direct Energie pour le compte du Client. L'offre choisie par le Client est définie sur le Bulletin de souscription.

3. EFFET - DURÉE DU CONTRAT**3.1 Conclusion et prise d'effet du Contrat**

TOTAL DIRECT ENERGIE s'engage à assurer, selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture de gaz nécessaire à l'alimentation du PCE. Ce service consiste dans la vente de gaz et la facturation correspondante. Sous réserve des dispositions de l'Article 3.2, et 5.1, le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de signature du bulletin de souscription ou de l'acceptation par voie électronique. Toutefois, la vente de gaz naturel correspondante et la gestion par le Fournisseur de l'accès au RPD pour le compte du Client, ne prendront effet qu'à compter de la date d'activation, sauf mention contraire expresse, selon les modalités suivantes :

- Dans le cadre d'un changement de fournisseur, la date d'activation sera effective dans un délai de dix (10) jours suivant la date de la demande de changement de fournisseur transmise à GRDF par Total Direct Energie.

- Dans le cadre d'une mise en service, sous réserve des délais imposés par GRDF, la date d'activation sera la date souhaitée par le Client. Si la mise en service nécessite un déplacement d'un agent GRDF, les délais de mise en service peuvent varier de cinq (5) à dix (10) jours, en fonction des disponibilités de GRDF. La mise en service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès qui seront facturés par GRDF à Total Direct Energie, qui les refacturera au Client à l'euro près. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations.

3.2 Droit de rétractation

Le Client Particulier dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la conclusion du Contrat. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client devra renvoyer le bordereau de rétractation joint au Bulletin de souscription, à l'adresse indiquée sur celui-ci ou adresser un courrier dénué d'ambiguïté à Total Direct Energie, comprenant les éléments permettant de l'identifier

(nom, prénom du titulaire du Contrat, n° du bulletin de souscription, date de souscription), à l'adresse suivante : Total Direct Energie Service Souscriptions TSA 82000 92778 BOULOGNE BILLANCOURT CEDEX. Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris.

Dans le cadre d'une mise en service, le Client pourra demander expressément à bénéficier immédiatement de la fourniture de gaz naturel, sans préjudice du droit de rétractation. En cas d'exercice de ce droit, le Client sera redevable du montant correspondant au service fourni.

3.3 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an et se renouvelle tacitement par périodes successives d'une durée équivalente, sans préjudice des dispositions de l'article 10.1.

**4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS
FOURNIES PAR TOTAL DIRECT
ENERGIE****4.1 Fourniture de gaz naturel**

Total Direct Energie s'engage à assurer selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture de gaz naturel nécessaire à l'alimentation de l'installation du Client, consistant dans la vente de gaz naturel et la facturation correspondante.

La consommation de gaz naturel du Client devra être sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

Ce service comprend :

- la vente de gaz naturel et une qualité de service garantie dans les conditions et limites définies aux Articles 4.1 et 4.2 ;
- l'établissement d'un bilan individualisé de consommation tel que décrit à l'Article 4.3 ;
- la gestion de l'accès au réseau public de distribution tel que prévu à l'Article 4.4.

4.2 Fourniture de gaz naturel et qualité de service

Total Direct Energie s'engage à assurer, selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture de gaz naturel nécessaire à l'alimentation de l'installation de gaz du Client, consistant dans la vente du gaz naturel au Client et à la facturation correspondante.

4.3. Bilan individualisé de consommation

Sous réserve de disposer d'un historique de consommation suffisant (au moins deux (2) relèves réelles effectuées par GRDF, espacées d'au moins six (6) mois), Total Direct Energie adressera au Client disposant d'une adresse électronique valide, un bilan individualisé de consommation sur la période écoulée.

Ce bilan inclut :

- un récapitulatif de la consommation réelle du Client sur la période écoulée exprimée en kWh ;
- une comparaison semestrielle exprimée en kWh de la consommation réelle du Client sur la période écoulée avec sa consommation réelle précédente sur une période comparable ;
- une comparaison entre la consommation réelle du client et la consommation habituellement constatée dans sa situation (même type d'habitat, mêmes équipements) ;
- des conseils pratiques et simples à appliquer pour réduire la consommation du Client.

4.4 Gestion de l'accès au réseau

Les dispositions applicables à l'accès au RPD et à

son utilisation, précisées dans les CSL, sont fixées par GRDF.

Total Direct Energie assure pour le compte du Client la gestion de l'accès au RPD, permettant l'acheminement du gaz naturel jusqu'au PCE de ce dernier. Toute demande d'intervention du Client est effectuée auprès de Total Direct Energie qui la transmettra à GRDF et en suivra la réalisation. Les frais facturés par GRDF pour cette opération, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro près au Client par Total Direct Energie, dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de l'intervention. Le Client se verra appliquer les prix correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat, tels que définis dans la grille tarifaire en vigueur disponible sur www.total-direct-energie.com.

4.5 Garantie d'origine

Pour les Clients de l'offre Verte, Total Direct Energie s'engage à acheter à hauteur de 10% de la consommation en gaz du Client l'équivalent en garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs d'énergie d'origine renouvelable. Conformément aux articles L.211-2 et L.446-3 du Code de l'Energie, une garantie d'origine certifiée qu'un MWh (1000 kWh) de biogaz a été produit et injecté sur le réseau de gaz naturel.

5. CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

5.1 Conditions de fourniture de gaz naturel

L'inscription du PCE dans le périmètre de Total Direct Energie doit être acceptée par GRDF.

A l'issue de sa souscription, Total Direct Energie enverra au Client, selon le mode d'envoi choisi par le Client pour sa facture, une notice de sécurité reprenant les règles techniques et de sécurité applicables à ses installations de gaz conformément à l'arrêté du 2 août 1977 modifié.

5.2 Notation Financière des Clients Professionnels

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

5.3 Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

Total Direct Energie peut demander au Client, un dépôt de garantie de trois cents (300) euros pour le Client Particulier et de cinq cents (500) euros pour le Client Professionnel, dans les hypothèses suivantes :

- si le Client a eu, dans les douze (12) mois précédents sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec Total Direct Energie en cours d'exécution ou résilié depuis moins de six (6) mois ;
 - Si le Client Professionnel présente un risque avéré de défaut de paiement ;
 - en cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du Contrat.
- Si le dépôt de garantie n'est pas constitué(e) par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de Total Direct Energie, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 10.2, sans indemnisation du Client.

Le dépôt de garantie sera versé par le Client par chèque tiré sur un établissement bancaire situé en

France ou par carte bancaire.

Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté.

Le dépôt de garantie ne portera pas intérêts.

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

6. PRIX

6.1 Prix de l'offre de Total Direct Energie

La grille tarifaire comprenant les prix en vigueur à la date de conclusion du Contrat est annexée au Bulletin de souscription. Les prix (tarif non réglementé), outre les taxes et contributions obligatoires applicables, sont composés :

- d'une part fixe correspondant à l'abonnement en fonction de la classe de consommation du Client et de sa zone tarifaire (zone de 1 à 6) ;
 - d'une part variable en fonction de la consommation de gaz naturel du Client.
- Les zones tarifaires sont et resteront identiques à celles applicables aux tarifs réglementés. Les prix sont indiqués en TTC si le Client est un Particulier et en HT si le Client est un Professionnel.

6.2 Offre duale

Le Client situé sur le territoire desservi par ENEDIS, alimenté par un branchement définitif en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, a la possibilité de souscrire à une offre duale (gaz naturel et électricité) auprès de Total Direct Energie.

Si le Client souscrit à une offre duale et qu'il ne peut être activé que sur l'une des deux énergies, le Client bénéficiera automatiquement de l'offre correspondant à l'énergie activée aux conditions tarifaires en vigueur.

Les autres modalités de l'offre duale sont définies aux CGV - Electricité acceptées par le Client lors de sa souscription à l'offre duale.

6.3 Offre à Prix Indexé

Les prix de l'abonnement et du kWh HT, à l'exclusion de toutes taxes appliquées à l'offre seront indexés sur les TRV et évolueront à la hausse ou à la baisse, proportionnellement aux TRV de gaz naturel et dans les mêmes conditions que ces derniers.

Les évolutions du TRV étant décidées par arrêté ministériel et publiées au Journal Officiel, les nouveaux prix de l'abonnement et du kWh seront appliqués de plein droit au Client 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 venait à être modifiée, Total Direct Energie informera le Client par écrit, l'indexation étant alors modifiée dans les conditions prévues à l'Article 12.

6.4 Prestations diverses de GRDF

Les tarifs en vigueur des prestations éventuellement réalisées par le GRD sont précisés dans le Catalogue des Prestations.

6.5 Taxes et contributions

Tous impôts, taxes, contributions ou charges de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur, qui sont une composante du prix, sont facturés au Client. A la date de souscription du Client, ces contributions et

taxes comprennent notamment, la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée), la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) et la TICGN (Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel).

Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature de taxes, imposés par la loi ou un règlement, s'appliquera automatiquement aux Contrats.

6.6 Tarifs sociaux/ Clients démunis

Conformément à la réglementation, les tarifs sociaux de l'énergie prennent fin au 31/12/2017 pour être remplacés par le chèque énergie prévu à l'article L.124-1 du Code de l'Energie.

Le Client Particulier qui a déposé sa déclaration de revenus auprès des services fiscaux et dont les ressources du foyer sont inférieures à un seuil défini par décret reçoit automatiquement de l'Agence de services et paiement un chèque énergie qu'il peut utiliser pour régler tout ou partie des factures émises par Total Direct Energie dans l'Article 8. Des informations complémentaires sur ce dispositif sont disponibles sur le site www.chèqueenergie.gouv.fr ou sur un simple appel au 0805 204 805 (appel gratuit depuis un poste fixe).

6.7 Tarifs de duplicata de facture

Le duplicata de moins de 6 mois sera facturé au Client 4,80 € par duplicata.

7. FACTURATION

7.1 Modalités de facturation

Les modalités de facturation et d'envoi de la facture sont laissées au choix du Client, parmi celles proposées lors de sa souscription. Le Client pourra décider d'en changer, à tout moment, sur simple demande auprès du Service Client ou via son Espace client.

Le Client aura la possibilité de communiquer des auto-relèves de son compteur. Ces dernières seront prises en compte sous réserve qu'elles :

- soient acceptées par GRDF ou ne présentent pas d'incohérence avec les relèves réelles transmises par ses soins ;
- aient été transmises à Total Direct Energie, au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture. A défaut, l'auto-relève sera prise en compte dans la facture suivante.

7.1.1 Modalités particulières de facturation bimestrielle

La facture correspondant à la vente de gaz naturel par Total Direct Energie et aux prestations de GRDF est émise tous les deux (2) mois pour les Clients en facturation bimestrielle, en début de période facturée, sauf mention contraire sur le Bulletin de souscription. La facturation de la consommation de gaz naturel estimée tient compte des relèves réelles de GRDF sur le compteur du Client, le cas échéant des auto-relèves transmises par le Client à Total Direct Energie, conformément aux dispositions de l'Article 7.1.

7.1.2 Modalités particulières de facturation annuelle

La facture annuelle fait l'objet de prélèvements basés sur plusieurs mensualités de paiement identiques, dont le montant est déterminé, à la souscription, en accord avec le Client. Un échéancier des mensualités précisant les dates de prélèvements de ces dernières est envoyé au Client en début de période facturée. Ce dernier s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire.

Au moins une (1) fois par an, Total Direct Energie émettra une facture de régularisation relative aux consommations réelles du Client. A défaut d'informations nécessaires (notamment les relèves réelles transmises par GRDF ou les auto-relève acceptées par GRDF), cette facture sera émise sur les consommations estimées. A chaque émission de facture de régularisation, Total Direct Energie émettra un nouvel échéancier tenant compte de la consommation du Client sur la période passée. En cas de désaccord avec le montant des mensualités fixé par Total Direct Energie, le Client peut contacter le Service Client.

Pour facturer au plus juste la consommation du Client, Total Direct Energie peut ajuster, de manière justifiée et non arbitraire, les mensualités de paiement du Client, compte tenu :

- des relèves réelles de GRDF et auto-relèves transmises,
- de son historique de consommation,
- d'une modification tarifaire ou de classe de consommation,
- d'éventuelles erreurs de comptage de la part de GRDF.

7.2 Contestation de la facture

Toute réclamation devra être adressée à Total Direct Energie 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 Direct Energie tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client.

8. PAIEMENT

Les sommes dues par le Client devront être payées dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture ou dans les conditions prévues sur chaque facture ou échéancier envoyé(e) au Client. Les factures peuvent être payées par prélèvement automatique (obligatoire pour les Clients en facturation annuelle), par chèque accompagné du bordereau de paiement figurant au recto de chaque facture, par carte bancaire ou par mandat compte ou par chèque énergie, soit directement sur le site www.chequeenergie.gouv.fr, soit en renvoyant le chèque énergie avec la référence client au dos du chèque à l'adresse suivante : TOTAL DIRECT ENERGIE – TSA 20888 – 92894 Nanterre Cedex.

Le Client Professionnel, en cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, sera redevable d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. En outre, le Client Professionnel sera redevable envers Total Direct Energie d'une indemnisation au titre des frais engagés pour le traitement du retard de paiement. Ces frais ne pourront être inférieurs à quarante (40) euros.

Pour le Client Particulier, après mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, les sommes dues sont majorées de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC.

Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients bénéficiaires du chèque énergie visé à l'article 6.6.

8.1 Modalités de remboursement

Pour le Client Particulier, lorsqu'une facture fait apparaître un trop perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, les sommes dues par Total Direct Energie seront reportées sur la facture suivante, sauf

demande contraire du Client.

Pour un Client Professionnel, lorsqu'une facture fait apparaître un trop perçu inférieur à cinquante (50) euros, les sommes dues par Total Direct Energie seront reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client. Au-delà des seuils susvisés, Total Direct Energie procédera au remboursement dans un délai de quinze (15) jours, à compter de l'émission de la facture, par chèque ou virement bancaire. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

8.2 Pénalités en cas de non-respect par TOTAL DIRECT ENERGIE de ses obligations

En cas de constat par le Client du non-respect par Total Direct Energie de ses obligations contractuelles ne pouvant être directement imputées au GRD, Total Direct Energie sera redevable, à compter de la réception de la demande du Client, d'une pénalité dont le montant ne peut être inférieur à 7.50€ TTC.

9. SUSPENSION DE L'ACCES AU RPD

En cas de défaut de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues, Total Direct Energie informe le Client qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. A défaut d'accord sur les modalités de règlement dans le délai susvisé, Total Direct Energie avisera le Client par courrier recommandé valant mise en demeure, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de vingt (20) jours, il procédera à la suspension de la fourniture. Le délai supplémentaire de quinze (15) jours précité est porté à trente (30) jours pour les Clients visés à l'Article 6.6.

Tout déplacement de GRDF donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les Clients mentionnés à l'Article 6.6 qui bénéficient d'un abattement sur ces frais.

Dès la régularisation de l'impayé, Total Direct Energie demandera à GRDF un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues dans le Contrat d'Accès au Réseau. L'accès au RPD peut également être suspendu à l'initiative de GRDF dans les conditions prévues aux CSL.

10. RESILIATION

10.1 Résiliation du Contrat à l'initiative du Client

Le Client pourra résilier le Contrat à tout moment, sans pénalité de sortie.

10.1.1. Changement de Fournisseur

Dans ce cas, la résiliation interviendra à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture de gaz naturel du Client.

10.1.2. Autre cas de résiliation (déménagement, cessation d'activité...)

Dans les autres cas, la résiliation peut intervenir à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours après la demande faite à Total Direct Energie. Dans ce cas, Total Direct Energie encourage le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser le(s) index de résiliation de GRDF. Une résiliation rétroactive n'est pas possible.

10.2 Résiliation pour manquement à l'initiative de Total Direct Energie

En cas de manquement du Client à ses obligations, et sans préjudice des autres sanctions prévues au Contrat pour de tels manquements, Total Direct Energie mettra en demeure, le Client de régulariser cette situation. Après mise en œuvre de la procédure prévue à l'article 9, Total Direct Energie pourra résilier de plein droit le Contrat.

10.3 Conséquences de la résiliation

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par GRDF. Total Direct Energie émettra une facture de résiliation sur la base des index transmis par GRDF.

La responsabilité de Total Direct Energie ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences liées à l'interruption de fourniture par le GRD.

11. RESPONSABILITÉS

Conformément à la réglementation en vigueur, Total Direct Energie et GRDF conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client, responsabilités qui sont décrites ci-dessous :

11.1 Responsabilité de Total Direct Energie vis-à-vis du Client

Total Direct Energie est responsable du respect de ses obligations définies au Contrat. La responsabilité de Total Direct Energie ne peut être engagée (i) en cas de manquement de GRDF à ses obligations y compris contractuelles à l'égard du Client, (ii) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part, (iii) en cas d'interruption de fourniture de gaz naturel consécutive à une résiliation, (iv) ou lorsque l'éventuel manquement de Total Direct Energie est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

Plus spécifiquement pour les Clients Professionnels et dans l'hypothèse où la responsabilité de Total Direct Energie serait établie au titre du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif.

11.2 Responsabilité de GRDF vis-à-vis du Client

GRDF supporte envers le Client les obligations liées à l'acheminement du gaz naturel, ainsi qu'à la qualité et à la continuité de l'alimentation. Ces obligations sont décrites dans le Contrat d'Accès au Réseau et reprises dans les CSL.

Le Client peut demander directement réparation à GRDF qui est directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité de GRDF par l'intermédiaire de Total Direct Energie, il sera fait application de la procédure amiable décrite dans les CSL. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre GRDF ou devant la Commission de Régulation de l'Energie.

11.3. Responsabilité du Client vis-à-vis de GRDF

Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des Conditions Standard de Livraison.

11.4. Responsabilité du Client sur son installation intérieure de gaz

Il est rappelé que le Client doit se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures de gaz. A ce titre, les installations utilisant des gaz combustibles doivent satisfaire à des conditions techniques et de sécurité conformément au décret 62-608 du 23 mai 1962 modifié. En conséquence, le Client doit, notamment, être en possession d'un certificat de conformité remis par un professionnel de l'installation et le Client devra faire effectuer des

visites annuelles de contrôle conformément à l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures.

12. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Total Direct Energie pourra modifier 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, selon les modalités choisies par ce dernier lors de sa souscription (par courrier ou par voie électronique). Le Client pourra résilier son Contrat, sans frais, dans les conditions de l'Article 10.1.

Il est toutefois précisé que ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement.

13. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

13.1 Communication et mise à jour des données à caractère personnel par le Client

Le Client doit communiquer à Total Direct Energie des données à caractère personnel, lors de sa souscription et les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. En cas de modification de ces données notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou de domicile, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer Total Direct Energie en s'adressant au Service Client.

En application du décret n°2017-976 du 10 mai 2017 relatif aux modalités d'accès par les consommateurs aux données de consommation d'électricité et de gaz naturel et à la mise à disposition de ces données par le fournisseur, le Client est informé qu'il peut consulter ses données de consommation sur son espace client Total Direct Energie ainsi que sur son espace sécurisé mis à sa disposition par GRDF pendant toute la durée de son Contrat.

13.2 Traitement des données à caractère personnel par Total Direct Energie

Total Direct Energie, en qualité de responsable de traitement, regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel des Clients. Total Direct Energie traite ces fichiers conformément à 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. Ce traitement a pour finalité la gestion du Contrat (fourniture d'électricité et services associés, facturations, recouvrement).

Dans le cadre de la gestion du Contrat et si le Client ne s'y est pas opposé, Total Direct Energie pourra utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale afin d'informer ce dernier de ses nouvelles offres et services ainsi que de celles de ses partenaires pouvant l'intéresser. La prospection par voie électronique sur des produits ou services non analogues à ceux du Client ou par des tiers n'est possible que si le Client y a préalablement consenti. Par ailleurs, le Client peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr>.

Total Direct Energie a mis en place une Charte relative à la protection des données personnelles de ses clients et prospects, accessible à l'adresse suivante : <https://www.total-direct-energie.com/groupe/fr/charte-de-protection-des->

donnees-personnelles. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des termes de la charte relative à la protection des données personnelles.

Dans le cadre du Contrat, les informations à caractère personnel du Client pourront être stockées, traitées et transférées par Total Direct Energie à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Total Direct Energie s'engage en outre à prendre toutes les précautions utiles, mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, impliquant en particulier la mise en œuvre de moyens destinés à préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles et notamment, empêcher qu'elles soient déformées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de communication de ses données dans un format structuré et standard, de rectification et d'effacement de ses données personnelles ainsi qu'un droit de limitation et d'opposition au traitement de ses données personnelles le concernant. Le Client peut également retirer son consentement à tout moment, lorsque celui-ci constitue la base légale du traitement fondé sur le consentement et effectué avant le retrait de celui-ci. Le Client dispose enfin du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles suite à son décès et d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Le Client peut exercer ces droits, en justifiant de son identité, par courrier à l'adresse : Total Direct Energie – Traitement des données nominatives – Service Réclamations – TSA 31520 – 75901 Paris Cedex 15 ou par mail à l'adresse donnees-personnelles@total-directenergie.com.

Le Client peut également s'opposer à la prospection commerciale auprès du Service Client.

14. NULLITÉ PARTIELLE

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition quelconque du Contrat, soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions.

15. CESSION

Total Direct Energie pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce, dans la mesure où les conditions mentionnées aux présentes CGV sont maintenues. Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers qu'avec l'accord de Total Direct Energie.

16. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les relations entre le Client et Total Direct Energie sont régies par le droit français.

Le Service Client est à la disposition du Client pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. Les coordonnées de Total Direct Energie sont : TOTAL DIRECT ENERGIE -

SERVICE RECLAMATION - TSA 31520 - 75901 Paris Cedex 15, ou service.client@total-directenergie.com pour les Clients Particuliers et service.pro@total-directenergie.com pour les Clients Professionnels.

Le Client et le Fournisseur 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, afin de connaître ses droits et obligations en matière d'énergie peut également consulter « La liste des questions – réponses du consommateur d'énergie européen » en ligne sur les sites www.dgcrf.gouv.fr, www.energie-mediateur.fr ou www.energie-info.fr.

Si la réclamation écrite du Client n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, le client peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie : www.energie-mediateur.fr / Le médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09.

A défaut d'accord amiable et en tout état de cause, le recours à une procédure amiable étant facultatif, le Client et le Fournisseur peuvent soumettre leur différend :

- AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS Y COMPRIS EN CAS DE DEMANDE INCIDENTE, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS,
- aux juridictions nationales compétentes dans les autres cas.

CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON GRD-F - Version du 01/07/2010

SYNTHESE

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 du 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.

1 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.

2 CARACTÉRISTIQUES DU GAZ LIVRÉ

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.

3 DÉTERMINATION ET COMMUNICATION DE LA QUANTITÉ LIVRÉE

3.1 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.

3.2 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).

3.3 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 Conditions Standard de Livraison – Version du 1er juillet 2010 Page 3/8 GrDF – 6, rue Condorcet – 75009 Paris

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.

3.4 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.

3.5 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 ».

4 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, doit(vent) 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.

5 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.

6 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.

7 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.

8 OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1 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.

8.2 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.

8.3 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.

8.4 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.

8.5 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'incident.

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.

8.6 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.

9 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

10 RÉMUNÉRATION

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.

11 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 :

- 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 ;
- grève, mais dans la seule hypothèse où celle-ci revêt les caractéristiques de la force majeure telle que définie à l'alinéa (a) ci avant ;
- 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 visée 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.

12 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 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.

13 RÉCLAMATIONS ET LITIGES

13.1 Réclamations 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.

13.2 Réclamations 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 courriel), 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 à minima les éléments suivants :

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;
- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

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

communiqué 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.

13.3 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 compétent 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 auprès 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.

14 DURÉE 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 au 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 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 – 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 du 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
 - a) Changement de tarif d'acheminement
 - b) Changement de fréquence de relevé
- Intervention pour impayés
 - a) Coupure pour impayé
 - b) Prise de règlement
 - c) 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
 - a) Coupure sans dépose pour travaux
 - b) Coupure avec dépose pour travaux
 - c) Rétablissement après coupure pour travaux
- Relevé spécial et transmission des données de relevé
 - a) Relevé spécial (hors changement de fournisseur)
 - b) Vérification de données de comptage sans déplacement
 - c) Vérification de données de comptage avec déplacement – motif "Index Contesté"
- Vérification des appareils de comptage
 - a) Vérification de données de comptage avec déplacement – motif "Compteur défectueux" ou "Autre"
 - b) Changement de compteur gaz
 - c) Changement de porte de coffret
 - d) Contrôle en laboratoire d'un équipement de comptage

4.3 Prestations demandées directement au Distributeur

- Etude technique
- Raccordement et modification de branchement

- a) Réalisation de raccordement
- b) 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 substituera 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.

CERTIFIE CONFORME A L'ORIGINAL

Cette fiche, réalisée à la demande des associations de consommateurs, doit vous permettre de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs. Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Pour plus d'informations, vous devez vous reporter aux autres documents constituant l'offre du fournisseur.

Souscrire un contrat à prix de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau un contrat au Tarif Réglementé. Lorsque vous emménagez dans un logement (site), vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé (auprès du fournisseur historique) ou un contrat à prix de marché.

1 Caractéristiques de l'offre et options incluses Art. 4 des CGV	- Services de fourniture d'électricité et gestion de l'accès au réseau. - L'offre inclut par ailleurs : - Un rendez-vous téléphonique annuel⁽¹⁾ avec un conseiller pour faire le point sur votre consommation d'énergie, sur un créneau que vous choisissez. - Les clients équipés d'un compteur Linky et ayant choisi la mensualisation, bénéficient automatiquement, en cas de trop-perçu par le Fournisseur, d'une remise de 3% sur le montant de l'avoir indiqué sur sa facture de régularisation d'électricité. Cette remise supplémentaire ne sera versée au client que dans les conditions décrites dans les Conditions Spécifiques.
2 Prix de l'offre Art. 6.1 des CGV	Prix de l'électricité et du gaz⁽²⁾ indexés sur le prix du kWh HT des Tarifs Réglementés en vigueur pour les clients domestiques pour une même puissance souscrite et une même option tarifaire. - Prix de l'électricité et du gaz⁽²⁾ : - Prix de l'abonnement : identique aux Tarifs Réglementés. - Prix des consommations : 5% de remise sur le prix du kWh HT des Tarifs Réglementés correspondants. - Pour accéder aux tarifs de cette offre, veuillez consulter la grille tarifaire disponible sur le site www.total.direct-energie.com - Taux de TVA de 5,5% sur l'abonnement et 20% sur la consommation
3 Durée du contrat Art. 3.3 des CGV	Contrat d'une durée d'un an, tacitement reconductible pour une durée indéterminée. - La prise d'effet du contrat a lieu : - En cas de changement de fournisseur : 10 jours après la date de demande de changement de fournisseur au Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD), sous réserve d'acceptation du dossier par ce dernier - En cas de mise en service : en principe, dans un délai de 5 à 10 jours suivant la transmission de la demande au GRD par le fournisseur - Résiliation possible à tout moment et sans frais.
4 Facturation et modalités de paiement Art. 7.1.2 des CGV Art. 7.1.2 des CGV	Choix de la mensualisation (facture annuelle) - Lissage des paiements avec 11 mensualités fixes, payables par prélèvement + une facture de régularisation après la relève du GRD. - Possibilité de choisir la date de prélèvement : le 1er, 5, 7, 9 ou le 11 du mois. - Envoi de la facture récapitulative et de l'échéancier sous format papier ou électronique - Ajustement des mensualités suite à la relève réelle - Mensualités modifiables sur simple appel au Service Clients - Modification du mode de facturation en cas de non-paiement d'une seule échéance après envoi d'un courrier de relance Choix de la facturation tous les 2 mois (bimestrielle) - Factures sur consommation estimée. Ces estimations sont réajustées à chaque relève réelle par le Gestionnaire de Réseau de Distribution et à chaque auto-relève du client transmise dans les délais indiqués par Total Direct Energie. - Paiement par prélèvement ou par chèque. - Factures envoyées gratuitement par courrier ou email - Délai de paiement d'une facture : payable à la date indiquée sur la facture, dans un délai qui ne peut être inférieur à 15 jours.

Art. 8 des CGV	• Incidents de paiement⁽³⁾ Après mise en demeure restée infructueuse, les sommes dues sont majorées de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demi le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50€ TTC. En cas de constat par le Client du non-respect par Total Direct Energie de ses obligations contractuelles ne pouvant être directement imputées au GRD, Total Direct Energie sera redevable, à compter de la réception de la demande du Client, d'une pénalité dont le montant ne peut être inférieur à 7,50€ TTC.
5 Conditions de révision des prix Art. 6.4 des CGV	• En cas de modification du tarif en vigueur, le client en sera informé au moins 1 mois avant application. Le client pourra résilier son contrat sans frais dans les conditions prévues ci-dessous. • En cas de modification des taxes appliquées à la facturation du client ou de leur taux, cette modification sera applicable aux contrats en cours au jour de l'entrée en vigueur de la décision réglementaire.
6 Réduction de puissance ou suspension de l'accès au RPD Art. 9 des CGV	• En cas de défaut de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues, Total Direct Energie informe le Client qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. A défaut d'accord sur les modalités de règlement dans le délai susvisé, Total Direct Energie avisera le Client par courrier recommandé valant mise en demeure, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de vingt (20) jours, il procédera à la réduction ou la suspension de la fourniture. Le délai supplémentaire de quinze (15) jours précité est porté à trente (30) jours pour les Clients visés à l'article 6.7.
7 Conditions de résiliation à l'initiative du client Art. 10.1 des CGV	• En cas de changement de fournisseur : la résiliation du contrat est automatique et sans pénalité. Le client n'est pas obligé d'en informer Total Direct Energie. • En cas de résiliation exceptionnelle (déménagement ...), le client doit en informer Total Direct Energie depuis son espace client en ligne ou par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR). La résiliation prendra effet à la date souhaitée par le client. Cette résiliation prend effet, au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la demande de résiliation faite à Total Direct Energie. Total Direct Energie encourage le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser les index de résiliation d'Enedis.
8 Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur Art. 10.2 des CGV	• En cas de manquement du Client à ses obligations, et sans préjudice des autres sanctions prévues au Contrat pour de tels manquements, Total Direct Energie mettra en demeure, le Client de régulariser cette situation. Après mise en œuvre de la procédure de l'article 9, Total Direct Energie pourra résilier de plein droit le Contrat.
9 Service client et réclamations	• Coordonnées du Service Client Téléphone : 0 970 80 69 69 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au samedi de 9 h à 19h Espace client : https://clients-total.direct-energie.com Adresse e-mail : service.client@total-directenergie.com Adresse postale : Total Direct Energie - Service Clientèle - TSA 21519 – 75 901 PARIS CEDEX 15 • Coordonnées du Service Réclamations Dans le cas où le client ne trouverait pas satisfaction auprès du Service Client dans un délai de deux mois, il peut saisir par lettre recommandée avec accusé de réception le Service Réclamations. Adresse postale : Total Direct Energie - Service Réclamations - TSA 31520 - 75 901 PARIS CEDEX 15

1) Sous réserve d'être client TOTAL DIRECT ENERGIE depuis au moins 1 an.

2) Les prix mentionnés ci-dessus pour l'électricité sont toutes taxes comprises : TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée-5,5% sur l'abonnement mensuel et 20% sur le prix du kWh), CSPE (contribution au service public de l'électricité), CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement), taxes locales (avec l'hypothèse d'une taxe départementale de 4 % et d'une taxe communale de 8 %). Ces taux peuvent varier en fonction des communes et des départements ; pour connaître ces taux, reportez-vous à votre facture d'électricité).

Les prix mentionnés ci-dessus pour le gaz sont toutes taxes comprises : TVA (5,5% sur l'abonnement mensuel et 20% sur le prix du kWh), la TICGN (taxe intérieure sur la consommation de gaz naturel) et la CTA (contribution tarifaire d'acheminement).

3) Pour l'électricité et le gaz : les clients démunis qui ont déposés leur déclaration de revenus auprès des services fiscaux et dont les ressources du foyer sont inférieures à un seuil défini par décret reçoivent automatiquement de l'agence de services et paiement un chèque énergie qu'ils peuvent utiliser pour régler tout ou partie des factures émises par TOTAL DIRECT ENERGIE.

Si le contrat est souscrit à distance ou par démarchage, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation. Les modalités d'exercice du droit de rétractation varient selon le mode de vente.

Total Direct Energie Société anonyme au capital de 5.118.404,50 euros, 2bis rue Louis Armand, 75015 Paris - 442 395 448 RCS Paris