



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

11/2022

Entreprises et Collectivités

CONTRAT POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ – CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. GENERALITES

ENDESA ENERGIA SA, dont le siège social est situé à Ribera del Loira, 60, 28042 Madrid, Espagne, immatriculée au registre du commerce de Madrid au tome 12.797, folio 208, section 8, feuille numéro M-205381, inscription 1 (« **ENDESA** »), agissant par le biais de sa succursale immatriculée au registre de commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 499590552, ayant son adresse au 10 Boulevard Haussmann 75009 Paris, est un fournisseur autorisé d'électricité en France par arrêté ministériel du 28 septembre 2020. ENDESA est une société affiliée au Groupe ENEL.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'offre de fourniture d'électricité au prix de marché proposée par le Fournisseur et souscrite par le CLIENT. Elles s'adressent à la catégorie de CLIENT précisée dans les définitions.

En signant le Contrat, le CLIENT reconnaît exercer le droit qui lui est conféré par les articles L. 331-1 et suivants du Code de l'énergie de choisir son fournisseur d'électricité pour le ou les Point(s) de Livraison objet du Contrat.

L'offre souscrite par le CLIENT est précisée aux Conditions Particulières.

Les Conditions Générales et leurs annexes sont mises à la disposition du CLIENT, par écrit ou sur tout support durable, préalablement à la conclusion du Contrat.

2. OBJET ET PORTEE DU CONTRAT

2.1. Objet

2.1.1. Le Contrat a pour objet de déterminer les modalités juridiques, financières et techniques de la fourniture en électricité du/des Point(s) de Livraison du CLIENT par le Fournisseur et services associés ainsi que les obligations du CLIENT vis-à-vis d'ENDESA.

2.1.2. Les quantités d'électricité fournies, les conditions de prix, et les éventuels services spécifiques offerts par le Fournisseur, sont stipulés aux Conditions Particulières.

2.1.3. Il est rappelé que les modalités d'accès au Réseau et les conditions de son utilisation sont définies dans le Contrat d'Accès au Réseau conclu, selon le cas, soit directement entre le CLIENT et le Gestionnaire de Réseau, soit par l'intermédiaire du Fournisseur pour le compte du CLIENT dans le cadre d'un Contrat Unique.

2.2 Formation du Contrat

2.2.1 Le Contrat est conclu entre les Parties à travers la signature des Conditions Particulières.

2.2.2 Le Contrat peut être conclu par voie électronique. Pour les CLIENTS professionnels dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA, le Contrat peut être conclu par voie postale, à leur demande.

2.3 Ensemble contractuel

2.3.1 En signant les Conditions Particulières, le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance et accepter les termes de l'ensemble des documents suivants, composant le Contrat :

- (i) Les Conditions Particulières et ses annexes éventuelles ;
- (ii) Les Conditions Générales et ses annexes éventuelles.

2.3.2 En cas de contradiction entre les Conditions Particulières et les Conditions Générales, les Conditions Particulières prévalent.

2.3.3 Le Contrat annule et remplace tous les accords antérieurs écrits ou verbaux relatifs au même objet et échangés entre les Parties antérieurement à la conclusion du Contrat.

3. OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR

3.1 Autorisations

ENDESA est autorisée en France en qualité de fournisseur d'électricité conformément à la Loi Applicable.

3.2 Engagement de fourniture

ENDESA s'engage à fournir au CLIENT l'électricité nécessaire à l'approvisionnement du/des Point(s) de Livraison, conformément aux termes du Contrat et à la Loi Applicable, dans la limite de la capacité du Réseau et des contraintes imposées par le Gestionnaire de Réseau.

Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières, ENDESA est responsable de l'équilibrage entre les injections et soutirage d'électricité au(x) Point(s) de Livraison. A cet effet, le Fournisseur s'engage à rattacher le(s) Point(s) de Livraison à son propre périmètre d'équilibre ou à celui de tout Responsable d'Equilibre tiers mandaté par le Fournisseur.

3.3 Relation avec le Gestionnaire du Réseau de Distribution

Dans le cadre du Contrat Unique, ENDESA est l'interlocuteur principal du CLIENT, pour toutes les questions relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau, conformément au Contrat d'Accès au Réseau. Dans le cadre d'un contrat conclu directement entre le CLIENT et le Gestionnaire de Réseau, le CLIENT s'adresse directement à celui-ci pour les points qui le concernent.

Le CLIENT et le Gestionnaire du Réseau de Distribution conservent en tout état de cause une relation contractuelle directe et le CLIENT est notamment seul responsable du paiement du TURPE.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1 Exclusivité

4.1.1 Le CLIENT s'engage à s'approvisionner exclusivement auprès d'ENDESA, pour toute l'électricité nécessaire à l'alimentation de ses installations.

4.1.2 Le CLIENT déclare et garantit qu'à la date de prise d'effet du Contrat stipulée aux Conditions Particulières et pour toute sa durée, il n'existe aucun contrat avec un autre fournisseur pour l'alimentation du/des Point(s) de Livraison.

4.2 Utilisation de l'électricité

4.2.1 Le CLIENT s'engage à utiliser l'électricité fournie uniquement pour les besoins de sa consommation propre au sein des Installations, conformément à la Loi Applicable.

4.2.2 Le CLIENT s'engage à ne pas céder l'électricité à un tiers, à titre onéreux ou gratuit, sans l'accord préalable du Fournisseur et, si nécessaire, des autorités administratives compétentes. La fourniture de tout ou partie de l'électricité

HP



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

11/2022

Entreprises et Collectivités

par le CLIENT à partir d'une Installation vers celle d'un utilisateur tiers, qu'elle lui appartienne ou non, sera considérée comme un transfert prohibé.

4.3 Raccordement et relation avec le Gestionnaire de Réseau

4.3.1 Le CLIENT s'engage à disposer d'un raccordement au Réseau de son(s) Installation(s) en vue de permettre à ENDESA de fournir l'électricité au CLIENT conformément au Contrat, pour la durée de celui-ci.

4.3.2 Le CLIENT autorise ENDESA à obtenir auprès du Gestionnaire de Réseau toute information le concernant ou concernant le(s) Point(s) de Livraison, y compris sa courbe de charge annuelle.

4.3.3 Le CLIENT s'engage à respecter le Contrat d'Accès au Réseau, et plus généralement, l'ensemble des dispositions de la Loi Applicable dans sa relation avec le Gestionnaire de Réseau.

4.3.4 Le CLIENT s'engage à tenir indemne le Fournisseur en cas de litige entre le CLIENT et le Gestionnaire de Réseau.

4.4 Installations

4.4.1 Le CLIENT est seul responsable du fonctionnement et de l'entretien des Installations indiquées aux Conditions Particulières conformément à la Loi Applicable. Le CLIENT déclare que les Installations sont conformes aux règles techniques et de sécurité, et s'engage à maintenir leur conformité suivant la Loi Applicable.

4.4.2 Le CLIENT s'engage à permettre au personnel autorisé par le Gestionnaire de Réseau à accéder aux Installations au cours des heures normales de travail, pour inspection ou relevé des Compteurs. En cas de situation d'urgence où la sécurité des personnes ou des biens est susceptible d'être en cause, le CLIENT doit également permettre l'accès à ses Installations au représentant du Gestionnaire de Réseau dûment identifié, au sein de sa zone géographique, sans qu'une notification préalable soit nécessaire de la part du Fournisseur.

4.5 Obligation d'information

4.5.1 Le CLIENT déclare et garantit l'exactitude des informations le concernant et concernant le(s) Point(s) de Livraison transmises au Fournisseur pour les besoins de la conclusion et de l'exécution du Contrat.

4.5.2 Afin de permettre la prise d'effet de la période de fourniture à la date prévue aux Conditions Particulières, le CLIENT communique au Fournisseur l'ensemble des informations requises au moins 21 (vingt-et-un) jours ouvrés avant cette date.

4.5.3 Les Conditions Particulières définissent la Consommation Annuelle Contractuelle que le Fournisseur prévoit de fournir et que le CLIENT prévoit de consommer au(x) Point(s) de Livraison.

4.5.5 Le CLIENT s'engage à notifier sans délai au Fournisseur dès qu'il en a connaissance (sous réserve des préavis spécifiques applicables ci-après) :

- (i) Tout changement relatif à ses coordonnées, données de facturation et de paiement, avec le relevé d'identité bancaire et le nouveau mandat SEPA valide et signé en cas de paiement par prélèvement automatique ;

- (ii) Tout changement d'actionariat ou du Contrôle du CLIENT, moyennant un préavis de 30 (trente) jours ;
- (iii) Pour les copropriétés, tout changement de syndic de copropriété ;
- (iv) Tout projet de fermeture ou de transfert, total ou partiel d'activité, moyennant un préavis de 30 (trente) jours (tel que, cessation d'activité, cession de fonds de commerce, déménagement du site de consommation, etc.) ;
- (v) Toute modification relative au raccordement ou au fonctionnement des Installations ;
- (vi) Toute modification relative à l'activité du CLIENT et plus généralement, tout événement susceptible d'affecter significativement la consommation prévisionnelle du(des) Point(s) de Livraison ;
- (vii) L'ouverture de toute procédure relative aux difficultés des entreprises visées au Livre VI du Code de commerce ;
- (viii) L'ouverture de toute procédure de dissolution moyennant un préavis de 30 (trente) jours.

Le Client reconnaît que l'obligation d'information stipulée au présent article est essentielle à la bonne exécution du Contrat.

Il est précisé qu'en aucun cas une des modifications susvisées ne pourra donner le droit au CLIENT de résilier le Contrat, en dehors des cas limitativement énumérés à l'article 10.2.1 ci-après.

4.5.6 Les Parties s'engagent à rectifier dans les meilleurs délais toute erreur affectant les données du CLIENT et/ou du Contrat. En cas de simple erreur matérielle, les Parties pourront valablement la rectifier sur la base d'une simple confirmation écrite de chacune des Parties, sans qu'il soit besoin de signer un avenant. Le Fournisseur aura aussi la possibilité d'adresser au CLIENT les Conditions Particulières modifiées pour régularisation.

4.5.7 En cas de manquement du CLIENT à son obligation d'information ou à défaut de signature par le CLIENT des nouvelles Conditions Particulières, le CLIENT reconnaît que le Fournisseur aura le droit d'interrompre ou de suspendre la fourniture, conformément à l'article 10.1 ci-après, ou de résilier directement le Contrat conformément à l'article 10.2 ci-après.

4.6 Paiement

Le CLIENT s'engage à régler ses factures dans les conditions et délais prévus au Contrat.

5. PRISE D'EFFET ET DURÉE

5.1 Prise d'effet du Contrat

Le Contrat entre en vigueur à la date de signature des Conditions Particulières par le CLIENT.

5.2 Période de fourniture

La prise d'effet de la période de fourniture intervient à la date fixée dans les Conditions Particulières, sous réserve des conditions stipulées à l'article 5.5.

5.3 Durée

MP



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

11/2022

Entreprises et Collectivités

Le Contrat est conclu pour la durée indiquée aux Conditions Particulières (la « Période Initiale »), sauf résiliation anticipée dans les conditions prévues au Contrat.

5.4 Reconduction

5.4.1 A l'issue de la Période Initiale, le Contrat est renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives de douze (12) mois (la « Période de Renouvellement »), sauf dénonciation adressée par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec avis de réception, envoyée au plus tard un (1) mois avant l'expiration de la Période Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours.

5.4.2 Les Parties conviennent qu'en cas de reconduction, celle-ci pourra s'opérer à de nouvelles conditions tarifaires qui seront alors communiquées par courrier électronique ou postal au CLIENT par ENDESA au plus tard 2 (deux) mois avant l'expiration de la Période Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours.

5.4.3 Le Fournisseur définit les nouvelles conditions tarifaires en fonction des évolutions des prix du marché de gros de l'électricité, du Tarif d'Acheminement applicable, et des autres charges visées à l'article 7 ci-après.

5.4.4 En l'absence de dénonciation du Contrat par l'une ou l'autre des Parties, en application de l'article 5.4.1, et en l'absence d'opposition notifiée par le CLIENT, par lettre recommandée avec avis de réception, aux nouvelles conditions tarifaires dans le délai d'un (1) mois suivant leur envoi par le Fournisseur, celles-ci sont réputées acceptées par le CLIENT et le Contrat sera reconduit selon ces conditions.

5.4.5 Par dérogation à ce qui précède, pour les CLIENTS professionnels dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA, la communication des nouvelles conditions tarifaires par le Fournisseur est assortie d'une information précisant au CLIENT concerné qu'il peut résilier le Contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de sa réception.

5.4.6 En l'absence de reconduction du Contrat, le CLIENT s'engage à avoir conclu un autre contrat de fourniture d'énergie avec un nouveau fournisseur, soit au terme de la Période Initiale ou de la Période de Renouvellement, soit au terme de la résiliation prévue à l'article 5.4.5 ci-avant. Le CLIENT reconnaît que pour éviter toute consommation hors Contrat, le Fournisseur engagera sans délai les démarches de changement de périmètre ou de mise hors service du(des) Point(s) de Livraison concerné(s), conformément aux procédures du Gestionnaire de Réseau et à la Loi Applicable.

5.4.7 Les dispositions du présent article 5.4 ne sont pas applicables :

- (i) Aux modifications imposées par la Loi Applicable, qui s'appliqueront au Contrat dès leur entrée en vigueur ;
- (ii) Aux modifications des conditions contractuelles effectuées conformément à l'article 16 ci-après.

5.5 Conditions d'exécution du Contrat

5.5.1 La prise d'effet et le maintien en vigueur du Contrat sont subordonnés aux conditions déterminantes suivantes :

- (i) La conclusion de tout Contrat de Raccordement nécessaire avec le Gestionnaire de Réseau ;
- (ii) La conclusion d'un Contrat d'Accès au Réseau par le CLIENT ;

- (iii) Le raccordement effectif au Réseau du(des) Point(s) de Livraison du CLIENT ;
- (iv) Le rattachement du(des) Point(s) de Livraison dans le périmètre du Fournisseur par le Gestionnaire de Réseau, conformément aux procédures du Gestionnaire de Réseau (telle que la procédure de changement de fournisseur) ;
- (v) La conformité de l'Installation du Client à la Loi Applicable ;
- (vi) La constitution par le CLIENT de la garantie prévue à l'article 8.3 ci-après, le cas échéant ;
- (vii) L'absence de rétractation du CLIENT, si applicable ;
- (viii) L'autorisation donnée par le CLIENT au Fournisseur pour la collecte de ses données auprès du Gestionnaire de Réseau ;
- (ix) La communication de coordonnées de paiement valables, et notamment, en cas de paiement des factures par prélèvement automatique, la communication d'un mandat SEPA et d'un relevé d'identité bancaire ;
- (x) La résiliation effective par le CLIENT de son contrat de fourniture avec son précédent fournisseur d'électricité, le cas échéant ;
- (xi) Pour les sites en Contrat Unique, le maintien du Contrat GRD-F conclu par ENDESA avec le gestionnaire de réseau de distribution ;
- (xii) Le rattachement du(des) Point(s) de Livraison au périmètre d'équilibre d'un Responsable d'Equilibre ;
- (xiii) Le maintien du contrat d'équilibrage conclu par ENDESA avec le Responsable d'Equilibre désigné pour les Sites du CLIENT.

5.5.2 Si une ou plusieurs des conditions susvisées ne sont pas respectées, selon le cas :

- (i) Au plus tard à la date de prise d'effet de la période de fourniture : le Fournisseur aura le droit de résilier le Contrat, conformément à l'article 10.2 ci-après ;
- (ii) Au cours du Contrat : le Fournisseur aura le droit de suspendre la fourniture d'électricité au(x) Point(s) de Livraison concernés, conformément à l'article 10.1 ci-après, voire de résilier le Contrat, conformément à l'article 10.2 ci-après.

5.5.3 Si la défaillance d'une ou plusieurs conditions relève de la responsabilité du CLIENT, ce dernier ne pourra réclamer aucuns dommages-intérêts au Fournisseur du fait du défaut de prise d'effet du Contrat, de sa suspension ou de sa résiliation.

5.6 Droit de rétractation applicable à certains CLIENTS

5.6.1. En cas de signature du Contrat hors établissement pour des CLIENTS professionnels ayant 5 (cinq) salariés ou moins, pour lesquels le Contrat n'entre pas dans le champ de leur activité principale, ces derniers ont le droit de se rétracter sans motif dans les quatorze (14) jours suivant la conclusion du Contrat, conformément aux articles L. 221-18 et L. 221-20 du Code de la consommation. Si ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est reporté au premier jour ouvrable suivant.

5.6.2. Les CLIENTS concernés ont la possibilité de notifier au Fournisseur leur volonté de se rétracter, avec l'ensemble des éléments d'identification, à l'adresse e-mail ou postale d'ENDESA. ENDESA propose un formulaire de rétractation en Annexe.

14 P



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

11/2022

Entreprises et Collectivités

5.6.3. Lorsque les CLIENTS concernés souhaitent que l'exécution de leur Contrat commence avant la fin du délai de rétractation, une demande écrite doit être adressée à ENDESA par courrier postal ou électronique, ou au moment de la souscription des Conditions Particulières. Sans préjudice de leur droit de rétractation qui demeure jusqu'à l'expiration de la période de quatorze (14) jours, les CLIENTS concernés sont redevables des consommations d'électricité jusqu'à la date de notification de la rétractation aux conditions de prix figurant dans les Conditions Particulières souscrites.

6. LIVRAISON DE L'ÉLECTRICITÉ

6.1 Acheminement

6.1.1 S'agissant de l'Acheminement de l'électricité jusqu'au(x) PDL du CLIENT, celui-ci reconnaît que :

- les dispositions applicables à l'accès au Réseau et à son utilisation sont fixées par le Gestionnaire de Réseau ;
- le raccordement du Site au Réseau et le transport et la distribution d'électricité au(x) PDL sont régis par les rapports avec le Gestionnaire de Réseau ;
- les caractéristiques de l'électricité livrée, ainsi que la continuité d'Acheminement sont de la responsabilité du Gestionnaire de Réseau ;
- si le Contrat d'Accès au Réseau a été conclu directement entre le CLIENT et le Gestionnaire de Réseau, le CLIENT gère directement avec ce dernier toute question liée à l'accès au RPD ou RPT selon le cas, permettant l'Acheminement de l'électricité jusqu'au(x) PDL de ce dernier. Toute demande d'intervention ou autre prestation technique est effectuée par le CLIENT auprès du Gestionnaire de Réseau. Les frais afférents à ces opérations sont facturés au CLIENT par le Gestionnaire de Réseau, suivant les tarifs indiqués dans le Catalogue des prestations. Si le CLIENT conclut un Contrat Unique, la gestion du Contrat d'Accès au Réseau est effectuée par le Fournisseur pour le compte du CLIENT. Le Fournisseur transmettra au GRD toute demande du CLIENT et en suivra la réalisation. Les frais afférents à ces opérations, dont le CLIENT aura été préalablement informé, seront facturés à l'euro près au CLIENT par le Fournisseur, suivant les tarifs indiqués dans le Catalogue des prestations puis reversés par le Fournisseur au GRD ;
- Les quantités livrées sont déterminées par le Gestionnaire de Réseau. Le CLIENT accède gratuitement à ses données de consommation. Le Fournisseur n'est pas responsable en cas de dommages subis par le CLIENT en raison d'un dysfonctionnement du Compteur ou des organes de contrôle des Installations ;
- L'obligation de fourniture d'ENDESA est suspendue ou réduite dans le cas où les services du Gestionnaire de Réseau sont suspendus ou réduits, conformément à l'article 9 ci-après.

6.1.2 Dans le cadre d'un Contrat Unique, les conditions du Contrat d'Accès au Réseau du Gestionnaire de Réseau en vigueur à la date de signature du Contrat sont annexées aux Conditions Particulières. Le CLIENT reconnaît en avoir pris connaissance, étant précisé que ce document peut évoluer à l'initiative du Gestionnaire de Réseau. Elles sont également disponibles sur le site du Gestionnaire de Réseau ou sur demande auprès d'ENDESA, de même que le Catalogue des prestations du Gestionnaire de Réseau. Dans le cadre d'un Contrat Unique, la signature du Contrat vaut acceptation par le CLIENT des conditions du Contrat

d'Accès au Réseau, ce que le CLIENT reconnaît expressément.

6.2 Dispositif de comptage

6.2.1 Le comptage de l'électricité livrée au(x) PDL est effectué par le dispositif de comptage du Gestionnaire de Réseau auquel le/les PDL est/sont raccordé(s). Lorsque le Site est équipé d'un Compteur évolué, le Gestionnaire de Réseau peut relever les données de consommation à distance. Le CLIENT accepte que le Gestionnaire de Réseau transmette au Fournisseur les données de comptage, et s'engage à communiquer à celui-ci, sur demande, l'ensemble des informations relatives au comptage nécessaires à l'exécution du Contrat.

6.2.2 Le Fournisseur peut évaluer la quantité d'énergie électrique soutirée au niveau du/des PDL, à partir notamment de l'historique des consommations, s'il ne dispose pas à temps des données de comptage, ou si une erreur manifeste est commise lors du relevé, de la télérelève ou de l'enregistrement des données. En pareil cas, le Fournisseur facture le CLIENT sur la base de cette évaluation. Le cas échéant, le Fournisseur établira une correction sur la base des données de comptage définitives validées par le Gestionnaire de Réseau et procèdera si nécessaire à une régularisation des sommes facturées.

6.3 Puissance souscrite

6.3.1 La puissance souscrite est fixée dans les Conditions Particulières. Le CLIENT peut, à tout moment, solliciter une modification de la puissance souscrite conformément au Contrat d'Accès au Réseau. Le montant facturé par le Gestionnaire de Réseau en application du TURPE évolue en conséquence.

6.3.2 Tous les frais facturés par le Gestionnaire de Réseau au Fournisseur au titre du dépassement de puissance souscrite ou de la modification de puissance seront refacturés au CLIENT.

6.4 Formule tarifaire d'acheminement

La Formule tarifaire d'acheminement souscrite par le CLIENT pour le/les PDL figure dans les Conditions Particulières. Le CLIENT peut en demander la modification dans les conditions suivantes :

- La modification est effectuée conformément au Contrat d'Accès au Réseau ;
- La formule tarifaire a été maintenue au minimum douze (12) mois ;
- La modification s'effectue à tension d'alimentation identique.

6.5 Transfert de responsabilité et de risques

Le CLIENT devient propriétaire de l'électricité fournie par ENDESA et en assume les risques y afférents à compter de la mise à disposition de l'électricité au(x) PDL.

6.6 Conditions techniques des Installations du CLIENT

6.6.1 Le CLIENT garantit que ses Installations sont conformes aux conditions requises en matière technique et de sécurité stipulées par les réglementations en vigueur et s'engage à les maintenir dans le même état et les mêmes conditions.

6.6.2 Le CLIENT s'engage à permettre au Gestionnaire de Réseau d'accéder aux ouvrages de raccordement.

6.6.3 Le CLIENT s'engage à coopérer avec le Gestionnaire de Réseau pour toutes questions, notamment celles relatives à la sécurité, la continuité et la qualité de l'alimentation.

6.6.4 Le CLIENT garantit l'exactitude des informations communiquées à ENDESA, notamment relatives à son

118



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

11/2022

Entreprises et Collectivités

profil et à ses consommations, pour les besoins de la conclusion et de l'exécution du Contrat, et le Client déclare que ces informations correspondent à la réalité de ses besoins.

6.6.5 Au cours de l'exécution du Contrat, à défaut d'un Contrat d'Accès au Réseau et/ou d'un Contrat de Raccordement signé par le CLIENT et en vigueur, ENDESA se réserve le droit de suspendre toute fourniture d'électricité sur le/les PDL, sans indemnité due au CLIENT. L'obligation de fourniture d'ENDESA sera également suspendue ou réduite dans le cas où les services du Gestionnaire de Réseau sont suspendus ou réduits.

7. PRIX

7.1 Le Contrat n'est pas un contrat aux tarifs réglementés de vente mais une offre de marché.

7.2 Le CLIENT s'engage à payer à ENDESA, chaque mois, le prix indiqué aux Conditions Particulières.

Le prix peut comporter des termes fixes et/ou variables. Dans le cas d'une offre indexée, les Conditions Particulières précisent l'indice en fonction duquel le prix peut évoluer, à la hausse ou à la baisse, sur une fréquence définie.

Le CLIENT reconnaît que l'offre de prix stipulée aux Conditions Particulières a été déterminée sur la base des informations communiquées à ENDESA relatives au profil du(des) Site(s) et aux quantités prévisionnelles d'électricité. Les Conditions Particulières précisent, le cas échéant, les seuils d'engagement minimum et maximum de consommation, et les pénalités éventuelles associées.

7.3 Pour les CLIENTS en Contrat Unique, il faut ajouter au prix de la fourniture d'électricité le prix de l'accès et de l'utilisation du Réseau pour l'Acheminement de l'électricité jusqu'au(x) PDL du CLIENT, correspondant au TURPE, qui est indépendant du Fournisseur et facturé en transparence. Le TURPE a été estimé dans les Conditions Particulières en fonction de sa valeur en vigueur à la date de l'offre souscrite par le CLIENT, et des données communiquées par le CLIENT. Le TURPE est facturé sur la base des données de consommation réelles transmises par le Gestionnaire de Réseau. Le Fournisseur facture en outre les coûts des prestations éventuelles prévues dans le Catalogue de prestations réalisées par le GRD pour le CLIENT. Ces coûts sont majorés de la TVA et des autres taxes éventuellement applicables. Dans le cadre du Contrat Unique, le Fournisseur reverse au Gestionnaire de Réseau le TURPE et le prix des prestations commandées en application du Catalogue des Prestations.

7.4 Pour les CLIENTS en Contrat Unique, toute variation du TURPE ou du Contrat d'Accès au Réseau impactant le prix de la fourniture par ENDESA, ou tout autre montant dû au titre de l'utilisation du Réseau sera répercutée au CLIENT sans qu'il soit besoin de conclure un avenant. Pour les CLIENTS ayant conclu un CARD/CART avec le Gestionnaire de Réseau, ils supportent directement tout changement relatif aux conditions d'Acheminement.

7.5 Le prix mentionné aux Conditions Particulières s'entend hors toutes taxes, droits, impôts, contributions ou charges de toute nature, supportés par ENDESA du fait de la fourniture d'électricité au CLIENT, actuels ou à venir, et applicables sur le territoire français, qui s'ajoutent au prix de la fourniture. En cas d'évolution des charges existantes ou de nouvelles charges liées à l'activité de fourniture d'électricité (y compris les coûts d'équilibrage et de soutirage), ENDESA le notifiera au CLIENT et sera fondée à les répercuter tous droits, impôts, taxes et contributions ou charges par transparence dans le cadre du Contrat, dès l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation. A la date de souscription du Contrat, ces taxes comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), la contribution tarifaire

d'acheminement (CTA), la contribution au service public de l'électricité (CSPE) et les taxes locales sur la consommation finale d'électricité (TCFE).

7.6 Tout ajout, retrait, modification du taux et /ou de nature de tous droits, impôts, taxes et contributions ou charges, s'appliquera automatiquement au Contrat, dès l'entrée en vigueur de ladite mesure.

7.7 Le coût des Garanties de Capacité et des CEE sont supportés par le CLIENT selon son profil, en plus du prix de la fourniture d'électricité. Ce coût est calculé par le Fournisseur à la date de signature du Contrat. Les modalités liées aux Garanties de Capacité et aux CEE sont précisées aux Conditions Particulières.

7.8 En cas d'évolution de la réglementation applicable aux Garanties de Capacité ou aux CEE, ENDESA facturera au CLIENT le coût résultant de ces évolutions.

7.9 En cas de disparition, de suspension, de plafonnement ou de défaut de publication d'un indice prévu au Contrat, et à défaut de formule de calcul de l'indice permettant de le reconstituer ou à défaut de publication d'un indice de remplacement équivalent, l'indice applicable sera défini d'un commun accord entre les Parties. A défaut d'accord, la procédure d'expertise prévue à l'article 8.1.8 s'appliquera *mutatis mutandis*.

7.10 Le CLIENT peut bénéficier du mécanisme de l'ARENH, sous réserve des stipulations des Conditions Particulières. Les quantités d'ARENH sont déterminées par le Fournisseur en fonction des informations communiquées par le CLIENT et de la consommation prévisionnelle du(des) Point(s) de Livraison pendant les heures de faible consommation, conformément à la réglementation en vigueur. Les volumes d'ARENH seront ajustés de plein droit par le Fournisseur en cas d'atteinte du plafond alloué en application de la loi. En outre, à l'issue de chaque Période de Livraison, le Fournisseur calculera le Droit ARENH Réel, selon les consommations constatées du Client. Pour les contrats sans clauses de révision ARENH après chaque année de livraison, dans le cas où le % Droit ARENH Théorique du client après écrêtement - % Droit ARENH Réel du client après écrêtement représenterait plus de 5%, le % excédent le seuil ci-avant seront facturés comme suit : % excédent * (Moyenne SPOT Période de Livraison - Prix ARENH Période de Livraison) * Consommation année de livraison. Afin d'éviter toute ambiguïté, le présent ajustement résultant du Droit ARENH Réel s'applique sans préjudice de la flexibilité sur les volumes éventuellement convenue entre les Parties aux Conditions Particulières. Par ailleurs, le CLIENT reconnaît qu'un complément de prix est susceptible de s'appliquer, selon les conditions prévues par le Code de l'énergie, ayant pour objet de sanctionner l'excès de volumes d'ARENH octroyé par rapport à la consommation du CLIENT. Ce complément de prix, fondé sur l'écart moyen entre les prix observés sur les marchés de gros et le prix de l'ARENH, sera imputé au CLIENT à hauteur du volume d'ARENH excédentaire.

7.11 En cas de changement de réglementation relatif au dispositif de l'ARENH, le Fournisseur applique de plein droit les nouvelles dispositions à compter de leur entrée en vigueur (par exemple, en cas de modification du prix de l'ARENH, ou des règles de calcul ou d'allocation des quantités d'ARENH). Par ailleurs, en cas de suspension du dispositif de l'ARENH, ou d'écrêtement des volumes d'ARENH en application du plafond réglementaire, le Fournisseur appliquera aux volumes d'ARENH suspendus ou écrêtés le prix de marché de substitution visé aux Conditions Particulières (i.e. la somme du prix de la fourniture d'électricité et du prix des Garanties de Capacité).

7.12 Si le CLIENT en fait la demande, le Fournisseur peut fournir des Garanties d'Origine à hauteur de tout ou partie des volumes d'électricité fournis.

AP

11/2022

AP



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

11/2022

Entreprises et Collectivités

8.1.6 Les retards de paiement donneront lieu de plein droit à la facturation d'une pénalité de retard égale à l'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage calculé à compter de la date d'échéance du paiement sur le total du montant impayé, sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire.

8.1.7 Outre le paiement des intérêts susmentionnés, une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 euros par facture pour frais de recouvrement sera ajoutée au montant dû par le CLIENT, en cas de retard de paiement. Ce montant ne sera pas soumis à la TVA.

8.1.8 Dans le cas où le CLIENT contesterait tout ou partie d'une facture ou les modalités de calcul ou d'ajustement du prix, ce dernier le notifiera à ENDESA dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la réception de la facture. A défaut, la facture et le prix seront considérés comme définitivement acceptés par le CLIENT. Les Parties feront leurs meilleurs efforts pour tenter de régler cette contestation à l'amiable dans un délai de deux (2) mois à compter de la notification de la contestation par le CLIENT. Si les Parties ne parviennent pas à un accord amiable à l'issue de ce délai de deux (2) mois, la Partie la plus diligente pourra saisir le Président du Tribunal de Commerce de Paris aux fins de désignation d'un expert, dans un délai supplémentaire de dix (10) jours. A défaut pour l'une des Parties d'avoir saisi le Président du Tribunal de Commerce de Paris aux fins de désignation de l'expert ou en cas de défaut d'accord entre les Parties dans ce délai supplémentaire de dix (10) jours, la facture et le prix seront considérés comme définitivement acceptés par le CLIENT.

8.1.9 Chaque Partie remettra à l'expert le détail de son propre calcul du prix. L'expert déterminera le prix en appliquant strictement les formules stipulées aux Conditions Particulières. La décision de l'expert sera réputée définitive et acceptée par les Parties. L'expert fera ses meilleurs efforts pour rendre sa décision dans les trente (30) jours de sa nomination. Les frais de l'expertise seront entièrement à la charge de la Partie ayant remis à l'expert un calcul incorrect du prix par rapport aux prix déterminés par l'expert et seront, le cas échéant, partagés à parts égales entre les Parties s'il s'avère que les deux Parties avaient proposé un prix différent de celui finalement déterminé par l'expert.

8.1.10 Nonobstant toute contestation par le CLIENT, celui-ci devra régler le montant total de la facture. Cependant, si tout ou partie du montant contesté a été accepté par ENDESA ou confirmé par la décision d'expert précitée, ENDESA déduira le montant en question de la/des prochaine(s) facture(s).

8.2 Ajustements

8.2.1 Si, au cours de la période à laquelle la facture fait référence, le Compteur n'a pas été relevé, l'estimation des données de consommation sera obtenue à partir des données fournies par le Gestionnaire de Réseau. L'estimation par ENDESA reflète de manière appropriée la consommation probable. Cette estimation est fondée sur les consommations réelles antérieures sur la base des données transmises par les Gestionnaires de Réseaux lorsqu'elles sont disponibles.

8.2.2 Les ajustements de facture pourront être établis par ENDESA dans les situations suivantes : en cas de défaut opérationnel du Compteur, de pratique frauduleuse, de facturation fondée sur une consommation estimée, de correction du relevé, d'erreurs de relevé et de facturation, et de révision du prix postérieure à la date de facturation.

8.2.3 Le montant ajusté doit être réglé dans le même délai que celui stipulé pour le paiement de la facture, à la suite de la notification de la correction ayant donné lieu à l'ajustement de la facture, et soumis aux autres dispositions applicables en vertu de la loi et des réglementations en vigueur.

8.3 Garanties de paiement

Le CLIENT s'engage, sur simple demande d'ENDESA à fournir une garantie de paiement valide pour toute la durée de la période de fourniture plus six (6) mois, sous forme soit (i) d'un dépôt de garantie, soit (ii) d'une garantie autonome bancaire, visée à l'article 2321 du Code civil, émise par une banque de premier ordre et conforme au modèle transmis par ENDESA :

- A la signature du Contrat, d'un montant fixé par ENDESA, notamment selon l'analyse du risque crédit du CLIENT et la valeur du Contrat. Dans ce cas, le versement du dépôt de garantie ou la fourniture de la garantie est effectué dans un délai spécifié par ENDESA et, au plus tard, quinze (15) jours avant la date de début de fourniture d'électricité ; et/ou
- en cours de Contrat, dans un délai d'1 (un) mois suivant la demande écrite d'ENDESA, en cas d'incident de paiement, en cas de changement d'actionnaire ou de changement de contrôle direct ou indirect du CLIENT, ou de modification de la notation financière du CLIENT. Le dépôt de garantie ou la garantie bancaire sera d'un montant fixé par ENDESA, notamment selon l'analyse du risque crédit du CLIENT et la valeur du Contrat, et sera d'un montant maximum correspondant à 4 mois de facturation estimée annuelle, calculé conformément aux stipulations des Conditions Particulières.

A défaut de versement du dépôt de garantie ou de fourniture de la garantie demandée dans les délais requis, les stipulations de l'article 10 s'appliqueront.

9. RÉDUCTION ET INTERRUPTION DE LA FOURNITURE

9.1 Le CLIENT reconnaît expressément que le Gestionnaire de Réseau est responsable de la continuité de l'Acheminement de l'électricité et qu'il peut imposer une réduction ou une interruption de la fourniture d'électricité dans la mesure où une telle interruption ou réduction est nécessaire ou inévitable :

- a) en cas de Force Majeure ou risque pour la sécurité des personnes et des biens,
- b) en cas de travaux programmés, connexion du réseau, ou travaux d'entretien dans les installations existantes,
- c) en cas d'incidents sur le Réseau ou,
- d) lorsqu'elle est prévue par la loi et les réglementations en vigueur, y compris aux termes de tout contrat conclu avec le Gestionnaire de Réseau.

En conséquence, ENDESA ne peut être tenue pour responsable de tout défaut de livraison imputable au Gestionnaire de Réseau.

AP



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

11/2022

Entreprises et Collectivités

9.2 Lorsqu'elle a connaissance de tout évènement ou de toute circonstance entraînant l'interruption ou la réduction de la fourniture d'électricité, ENDESA devra informer le CLIENT, dès que raisonnablement possible, de cette réduction ou interruption.

10. SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT

10.1 Suspension de la fourniture

10.1.1 ENDESA a le droit de requérir du Gestionnaire de Réseau une interruption ou une suspension de la fourniture pour des raisons imputables au CLIENT, dans les situations décrites ci-dessous :

- (i) sans préavis, en cas de danger grave et immédiat porté à la connaissance d'ENDESA ou en cas d'utilisation par le CLIENT de l'électricité fournie dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat ;
- (ii) sur notification préalable et dans un délai de dix (10) jours à compter de ladite notification et sans autre formalité, en cas de non-paiement par le CLIENT d'une facture dans le délai prévu au Contrat ;
- (iii) à compter de la notification de la mise en demeure, en cas de manquement du CLIENT à l'une de ses obligations au titre du Contrat.

10.1.2 ENDESA peut également prononcer sans délai la suspension du Contrat s'il est temporairement affecté par un cas de Force Majeure, telle que précisé dans les définitions ci-après et conformément à l'article 13.

10.1.3 La suspension de la fourniture se prolongera aussi longtemps que l'évènement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin. Tous les frais nécessaires à la reprise de la fourniture seront à la charge du CLIENT. ENDESA pourra à tout moment décider de procéder à la résiliation du Contrat, dans les conditions définies ci-après.

10.2 Résiliation du Contrat

10.2.1 Le Contrat peut être résilié de façon anticipée dans les cas suivants :

- (i) Par accord écrit des Parties, à la date et aux conditions convenues entre elles ;
- (ii) A l'initiative d'ENDESA, en cas de défaillance de l'une ou l'autre des conditions d'exécution du Contrat visées à l'article 5.5 ci-avant. Dans ce cas, la résiliation interviendra de plein droit sur simple notification adressée au CLIENT suivant la date à laquelle la condition sera défaillie ;
- (iii) A l'initiative d'ENDESA en cas de manquement contractuel du CLIENT, non remédié dans le délai de quinze (15) jours suivant une mise en demeure adressée par ENDESA. Dans ce cas, la résiliation du Contrat pourra intervenir sur simple notification adressée par ENDESA au CLIENT, avec effet de plein droit à l'expiration du délai de quinze (15) jours précités. Les manquements contractuels susceptibles d'entraîner la résiliation du Contrat comprennent notamment :
 - retard ou défaut de paiement d'une facture émise par le Fournisseur selon les modalités contractuelles convenues ;
 - manquement à toute obligation d'information stipulée à l'article 4.5 ci-avant, notamment le défaut de communication des données de facturation et de paiement, et la fermeture ou le transfert par le CLIENT de son site de consommation sans respecter le préavis de trente (30) jours ;
 - défaut de constitution par le CLIENT de la garantie visée à l'article 8.3 ci-avant ;

- cession du Contrat par le CLIENT en violation de l'article 11 ci-après ;
- manquement au code éthique stipulé à l'article 20 ci-après.
- (iv) A l'initiative d'ENDESA, en cas d'interruption ou de suspension de la fourniture d'électricité pour faute du CLIENT durant une période de plus de quinze (15) jours conformément à l'article 10.1. Dans ce cas, la résiliation du Contrat pourra intervenir sur simple notification adressée par ENDESA au CLIENT, avec effet de plein droit à l'expiration du délai de quinze (15) jours susvisé ;
- (v) A l'initiative d'ENDESA en cas de cessation d'activité du CLIENT au niveau du(des) Point(s) de Livraison concernés, de cession de fonds de commerce, de dissolution ou de liquidation amiable du CLIENT, ou en cas de procédure relative aux difficultés des entreprises visées au Livre VI du Code de commerce, dans toute la mesure permise par la Loi Applicable ; Sans préjudice de ce qui précède, ENDESA pourra résilier le contrat de plein droit, si cette cessation d'activités ou dissolution survient avant la date de début du contrat de fourniture ;
- (vi) A l'initiative du CLIENT, en cas de manquement contractuel du Fournisseur, non remédié dans le délai de quinze (15) jours suivant une mise en demeure adressée par le CLIENT. Dans ce cas, la résiliation du Contrat pourra intervenir sur notification adressée par le CLIENT par lettre recommandée avec accusé de réception à ENDESA, avec effet de plein droit à l'expiration du délai de quinze (15) jours susvisés ;
- (vii) A l'initiative de toute Partie en cas de Force Majeure se prolongeant durant plus d'un (1) mois, à compter de sa survenance, conformément à l'article 13 ci-après ;
- (viii) A l'initiative des CLIENTS professionnels dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA, dans un délai maximal de 3 (trois) mois à compter de la réception des nouvelles conditions tarifaires, conformément à l'article 5.4.5 ci-avant, ou à compter de la réception des nouvelles conditions contractuelles, conformément à l'article 18 ci-après ;

10.2.2 Dans les cas visés ci-avant, toute mise en demeure adressée par la Partie non-défaillante sera envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception. À l'échéance du délai de remédiation visé dans la mise en demeure, si la Partie défaillante n'a pas remédié au manquement, la Partie non-défaillante pourra notifier la résiliation de plein droit du Contrat à cette date, sans autre formalité.

10.2.3 En cas de résiliation pour quelque cause que ce soit, le Fournisseur engagera sans délai les démarches de changement de périmètre ou de mise hors service du(des) Point(s) de Livraison concerné(s), conformément aux procédures du Gestionnaire de Réseau et à la Loi Applicable.

10.2.4. Dans tous les cas de résiliation engagée par une Partie non-défaillante à l'encontre de la Partie défaillante, la résiliation est prononcée sans préjudice des dommages-intérêts pouvant être réclamés par la Partie non-défaillante au titre du préjudice direct et certain subi du fait du manquement de la Partie défaillante.

10.2.5 Les circonstances visées aux points (vi), (vii) et (viii) de l'article 10.2.1 constituent des cas de résiliation sans faute et sans pénalité due entre les Parties. Dans les cas visés aux points (vii) et (viii) de l'article 10.2.1, le Fournisseur facturera uniquement au CLIENT les frais



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

11/2022

Entreprises et Collectivités

dûment justifiés correspondants aux coûts supportés par l'intermédiaire du Gestionnaire de Réseau, au titre de la résiliation, du changement de fournisseur et/ou de la mise hors service, conformément au Catalogue des Prestations.

10.2.6 En cas de résiliation, le CLIENT sera tenu de conclure un autre contrat de fourniture avec un fournisseur tiers. A défaut de conclusion par le CLIENT d'un nouveau contrat à la date d'effet de la résiliation, la fourniture pourra être interrompue à l'initiative d'ENDESA. En toute hypothèse, s'il s'avère que le CLIENT continue de bénéficier de la fourniture d'électricité après le terme du Contrat, toute consommation hors Contrat sera facturée par ENDESA conformément à l'article 7.13 ci-avant.

10.2.7 Pour les CLIENTS professionnels, quelle que soit leur puissance souscrite, si le contrat est résilié à l'initiative d'ENDESA conformément au 10.2.1, ou si le CLIENT résilie unilatéralement le Contrat avant la fin de la période de fourniture, cède le Contrat, ou procède à la fermeture ou au transfert d'un site de consommation, en méconnaissance des stipulations du Contrat, ENDESA sera en droit de percevoir du CLIENT les sommes suivantes :

- (i) 100% (cent pourcent) du prix de l'abonnement visé aux Conditions Particulières. multiplié par le nombre de mois restant à courir ; et
- (ii) 100 % (cent pourcent) du Prix de l'Electricité visé aux Conditions Particulières. multiplié par les consommations prévisionnelles sur la durée résiduelle du Contrat, définies comme les consommations annuelles (historique de consommation du profil ou de la courbe de charge) estimées divisées par douze et multipliées par le nombre de mois restant à courir.

10.2.8 Sans préjudice de ce qui précède, pour les CLIENTS professionnels employant moins de 50 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total de bilan annuel ou les recettes est inférieur à 10 millions d'euros, si le contrat est résilié suite à un changement de fournisseur du CLIENT avant la fin de la période de fourniture, ENDESA sera en droit de percevoir du CLIENT les sommes suivantes :

- (i) les frais correspondants aux coûts qu'ENDESA a effectivement supportés, par l'intermédiaire du gestionnaire de réseau,
- (ii) pour les contrats à prix fixes et à durée déterminée, des frais de résiliation correspondant à la perte économique subie par ENDESA du fait de la résiliation anticipée du contrat.

11. CESSATION DU CONTRAT - CESSATION D'ACTIVITE DU CLIENT

11.1 Sous réserve d'une notification adressée au CLIENT, ENDESA pourra céder ou transférer ses droits et obligations au titre du Contrat à une autre entité contrôlée par le Groupe ENEL, sans que l'accord du CLIENT ne soit nécessaire (y compris par voie de fusion, d'apport, ou de cession de fonds de commerce).

11.2 Dans le cas d'une cession survenant conformément aux stipulations de l'article 11.1, celle-ci emportera subrogation de l'entité cessionnaire dans tous les droits et obligations d'ENDESA au titre du Contrat.

11.3 Le CLIENT ne peut pas céder ou transférer, tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat à quelque tiers que ce soit, sous quelque forme que ce soit (y compris par voie de fusion, transmission universelle de patrimoine, d'apport, de cession de fonds de commerce, ou de transfert de site de consommation), sans l'accord

préalable et écrit d'ENDESA.

11.4 Le CLIENT s'engage à notifier préalablement à ENDESA tout projet de cession ou de transfert du Contrat, ainsi que tout projet de fusion, de transmission universelle de patrimoine, d'apport, de cession de fonds de commerce, de transfert de site de consommation, de liquidation, de dissolution ou plus généralement de cessation d'activité, moyennant un préavis de trente (30) jours avant la prise d'effet de l'opération. Le CLIENT s'engage également à communiquer au Fournisseur toutes les indications permettant à ce dernier d'identifier le repreneur, son profil ainsi que ses capacités financières.

11.5 Le CLIENT et ENDESA discuteront de bonne foi des conditions du maintien du Contrat, et notamment de la révision de ses conditions financières au regard du profil du cessionnaire et du risque de contrepartie qu'il représente. ENDESA pourra s'opposer au transfert pour un motif légitime, tel que : le défaut de production de la garantie visée à l'article 8, le défaut de validation du cessionnaire par l'assurance-crédit du Fournisseur, le changement significatif du profil de consommation du repreneur nécessitant une nouvelle offre adaptée, ou plus généralement la preuve de capacités financières insuffisantes.

11.6 Le CLIENT demeure responsable de l'ensemble de ses obligations, jusqu'à la date de transfert effectif éventuellement agréée avec le Fournisseur, et à défaut d'accord, jusqu'au terme initial du Contrat.

11.7 Le transfert ne sera effectif que sous réserve de la satisfaction préalable de l'ensemble des conditions stipulées à l'article 5.5, en particulier de la communication des coordonnées de paiement du cessionnaire, et sous réserve de la signature par le cessionnaire d'un avenant au Contrat ou d'un nouveau contrat, selon le cas. Jusqu'à cette date, le CLIENT demeure seul responsable vis-à-vis du Fournisseur, y compris au titre du paiement des factures.

11.8 A défaut de notification préalable par le CLIENT et/ou à défaut d'accord d'ENDESA sur les conditions de maintien du Contrat au plus tard à la date effective de l'opération, le Contrat pourra être résilié de plein droit à l'initiative d'ENDESA avec effet immédiat à la date de notification d'ENDESA, outre la faculté pour ENDESA de réclamer à titre d'indemnité le paiement de l'ensemble de la Consommation Annuelle Contractuelle du CLIENT jusqu'au terme du Contrat, sur la base des Conditions Particulières.

12. RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES

12.1 Responsabilité

12.1.1 Chacune des Parties sera responsable envers l'autre Partie des préjudices directs et certains causés à l'autre Partie en cas de violation de ses obligations au titre du présent Contrat. Aucune des Parties ne sera responsable en cas de préjudice résultant d'un cas de Force Majeure ou du fait d'un tiers.

12.1.2 Aucune Partie ne sera responsable envers l'autre Partie, en vertu du Contrat, des dommages consécutiels causés à l'autre Partie. On entend par dommage consécutiel, tout dommage ou toute perte de nature pécuniaire, autre qu'un dommage aux personnes ou aux biens, y compris la perte de profit, le manque à gagner, la perte de chance, la perte de contrat ou les pertes financières.

12.1.3 Le CLIENT dispose d'un droit direct à l'encontre du Gestionnaire de Réseau concernant les engagements de ce dernier, contenus dans le Contrat d'Accès au Réseau,

AP



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

11/2022

Entreprises et Collectivités

même lorsque le CLIENT a choisi de conclure un Contrat Unique. Lorsque le CLIENT en Contrat Unique choisit d'engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire du Fournisseur, il est fait application de la procédure amiable décrite dans la synthèse « DGCARD ».

12.1.4 La responsabilité d'ENDESA vis-à-vis du CLIENT, liée à l'exécution du Contrat, ne pourra en aucun cas excéder, par événement dommageable et pour chaque Point de Livraison, un montant équivalent au prix correspondant à un douzième (1/12ème) de la consommation annuelle contractuelle d'électricité du CLIENT calculée selon les Conditions Particulières.

12.1.5 Il est toutefois précisé qu'en tout état de cause, la responsabilité totale d'ENDESA au titre du Contrat ne saurait en aucun cas excéder, pendant toute la période contractuelle, un montant équivalent au prix correspondant à trois douzième (3/12ème) de la consommation annuelle contractuelle d'électricité calculée selon les Conditions Particulières.

12.1.6 Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre Partie en cas de dommage subi du fait d'un cas de Force Majeure ou du fait d'un tiers, y compris en cas de réduction ou d'interruption de fourniture du fait du Gestionnaire de Réseau ou d'une décision de toute autorité publique.

12.1.7 Chaque Partie tiendra l'autre indemne contre tout recours émanant d'un tiers, quel qu'il soit, relatif à la réparation d'un dommage non couvert par le Contrat.

12.2 Assurances

12.2.1 Les Parties souscrivent et maintiennent à leurs frais toutes les assurances garantissant les conséquences pécuniaires des responsabilités qu'elles sont susceptibles d'engager dans le cadre de l'exécution du Contrat.

12.2.2 Chaque Partie garantit l'autre Partie contre les conséquences de toute action provenant de sa compagnie d'assurance, fondée sur une violation des obligations de l'autre Partie, et excédant les limites stipulées au Contrat. Chaque Partie s'engage à obtenir la renonciation de leurs compagnies d'assurances respectives à engager un recours au-delà de ces limitations.

13. FORCE MAJEURE

13.1 Sous réserve du respect des modalités de notification énoncées au paragraphe ci-dessous, les Parties ne seront pas responsables de l'inexécution de leurs obligations en cas de survenance d'un cas de Force Majeure, tel que précisé dans les définitions ci-après, pendant la période concernée.

13.2 En cas de survenance d'un cas de Force Majeure, la Partie affectée notifiera dans les meilleurs délais par tous moyens à l'autre Partie les circonstances de l'évènement, ses conséquences et sa durée prévisionnelle.

13.3 Les Parties feront leurs meilleurs efforts commercialement raisonnables pour minimiser et surmonter les conséquences de la Force Majeure, afin de poursuivre l'exécution du Contrat.

13.4 La Partie affectée tiendra l'autre Partie régulièrement informée de l'évolution de l'évènement de Force Majeure.

13.5 Le Contrat pourra être suspendu jusqu'à disparition ou cessation du cas de Force Majeure, sans préjudice du droit de l'une ou l'autre des Parties de résilier le Contrat de plein droit, conformément à l'article 10.2, si la Force Majeure se

prolonge au-delà d'une durée d'un (1) mois à compter de sa date de survenance, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie.

13.6 La suspension ou la résiliation du Contrat conformément au présent article interviendra sans indemnité de part et d'autre

14. CLAUSE DE SAUVEGARDE

Si, en raison de circonstances de nature économique ou technique imprévisibles, exceptionnelles ou particulièrement graves survenant à la suite de la signature du Contrat et étrangères à la volonté des Parties, l'équilibre économique des relations contractuelles est à ce point perturbé qu'il devient excessivement onéreux pour l'une des Parties d'exécuter ses obligations, les Parties se rapprocheront sur demande de l'une ou l'autre des Parties et engageront une négociation de bonne foi pendant une période de 30 (trente) jours afin de trouver la solution la plus appropriée à la continuité de leur relation contractuelle et au rétablissement de l'équilibre initial. Le Contrat n'est pas pour autant suspendu et chacune des Parties demeure tenue d'exécuter ses obligations contractuelles pendant cette période.

15. CONFIDENTIALITÉ – PROTECTION DES DONNEES

15.1 Confidentialité

15.1.1 Chaque Partie s'interdit de divulguer les informations confidentielles auxquelles elle pourrait avoir accès dans le cadre du Contrat. Sont considérés comme confidentiels, outre les termes et conditions du Contrat, toutes les informations et tous les documents relatifs au Contrat, qui lui seront transmis par l'autre Partie, quel que soit le support utilisé pour cette transmission ou la forme de cette transmission.

15.1.2 Ne seront toutefois pas considérées soumises à la présente obligation de confidentialité les informations ou documents :

- qui étaient connus du public antérieurement à leur divulgation ou qui deviennent connus du public sans que ce cette connaissance soit due à la violation par la Partie divulgatrice de la présente obligation de confidentialité ;
- dont la communication est requise par les lois et règlements en vigueur applicables à la Partie divulgatrice ou par toute juridiction, organe administratif ou bourse de valeur ayant autorité sur ladite Partie divulgatrice ;
- qui sont communiqués à tout employé ou mandataire social dans la mesure de ce qui doit être raisonnablement communiqué à ladite personne pour l'exercice de ses fonctions ;
- qui sont communiqués à tout tiers conseiller juridique, fiscal, financier, comptable, ainsi qu'à tout sous-traitant dans la mesure où ce tiers ou sous-traitant est tenu d'une obligation légale ou contractuelle de confidentialité similaire portant sur les informations ou documents divulgués.

15.1.3 Cette obligation de confidentialité demeurera en vigueur pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la résiliation ou l'expiration du Contrat.

15.2 Protection des données

15.2.1 Le CLIENT accepte qu'ENDESA collecte ses données personnelles pour être enregistrées dans ses fichiers informatiques. ENDESA s'engage à assurer le traitement des données personnelles conformément à la loi « Loi informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au règlement européen sur la protection des données («

AP



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

11/2022

Entreprises et Collectivités

RGPD ») n° 2016/679 du 24 avril 2016. Pour toute information ou réclamation, le CLIENT peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (« CNIL ») et se rendre sur le site Internet www.cnil.fr.

15.2.2 Les données personnelles du CLIENT peuvent être traitées par les employés d'ENDESA, les sociétés affiliées du Groupe ENEL et par tout partenaire ou sous-traitant d'ENDESA (y compris hors de l'Union Européenne), dans le respect de la réglementation en vigueur. ENDESA s'engage à ne pas louer ni vendre ces données personnelles.

15.2.3 Les données personnelles du CLIENT sont collectées pour les besoins de l'exécution du Contrat et des éventuelles réclamations associées, ainsi que pour le suivi de la relation commerciale entre ENDESA et le CLIENT.

15.2.4 Les données personnelles obligatoirement collectées dans le cadre du Contrat comprennent : les noms et prénoms du CLIENT, son adresse postale, son adresse électronique, les informations du site de consommation, et les identifiants des moyens de paiement.

15.2.5 ENDESA conserve ces données pendant la durée du Contrat et jusqu'à l'expiration des délais de prescriptions légaux, notamment pour la gestion administrative et les éventuels litiges. Dans l'hypothèse où le Contrat ne prendrait pas effet ou serait résilié de façon anticipée, pour quelque raison que ce soit, le CLIENT est informé qu'ENDESA peut aussi conserver les données communiquées par un CLIENT pendant une durée de trois (3) ans à compter de la date du dernier contact avec le CLIENT.

15.2.6 ENDESA peut également collecter d'autres données permettant de proposer des services personnalisés au CLIENT, sous réserve de l'accord de ce dernier.

15.2.7 ENDESA garantit au CLIENT, conformément à la loi, un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement des données personnelles, ainsi qu'un droit de limitation de leur traitement. Le CLIENT peut aussi demander à ENDESA de ne pas faire l'objet de profilage à des fins publicitaires ou s'opposer à toute prospection pour des services autres que ceux fournis au Contrat.

15.2.8 Le CLIENT peut exercer ses droits auprès du service CLIENT d'ENDESA. Pour plus d'informations sur le type de traitement effectué et les destinataires des données personnelles, le CLIENT est invité à consulter la « Politique de Confidentialité » d'ENDESA sur son site Internet www.endesa.fr.

16. MODIFICATION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

16.1 Toute modification des conditions contractuelles sera notifiée par écrit au CLIENT moyennant un préavis d'un (1) mois avant leur prise d'effet.

16.2 A défaut d'opposition écrite dans ce délai, les conditions contractuelles seront réputées acceptées et s'appliqueront de plein droit à compter de la date d'effet indiquée dans la notification visée à l'article précédent, sans qu'il soit besoin d'un avenant.

16.3 Par dérogation à ce qui précède, pour les CLIENTS professionnels dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA, la communication des nouvelles conditions contractuelles par le Fournisseur est assortie d'une information précisant au CLIENT concerné qu'il peut résilier le Contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de sa réception. Cette communication peut être faite par voie électronique si le CLIENT a accepté cette forme de communication. Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles

imposées par la loi ou le règlement.

17. NOTIFICATIONS

17.1 Toute notification adressée dans le cadre du Contrat, par l'une ou l'autre des Parties, devra être effectuée par écrit et en français, à l'adresse et à l'attention de la personne désignée aux Conditions Particulières.

17.2 Sauf stipulation contraire expressément prévue au Contrat, les notifications sont adressées par courrier électronique.

17.3 L'adresse email du CLIENT est communiquée au Fournisseur lors de la conclusion des Conditions Particulières.

17.4 Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques d'ENDESA sont stipulées aux Conditions Particulières.

17.5 Toute modification des coordonnées d'une Partie doit être notifiée par courrier électronique ou postal, dans les meilleurs délais à l'autre Partie (tels que changement d'adresse, changement de dénomination sociale, changement d'interlocuteur, ou changement de coordonnées bancaires).

17.6 En cas d'acceptation par le CLIENT de notifications électroniques, le Fournisseur n'est pas responsable en cas de défaut de réception de courriels ou de difficulté d'accès du CLIENT à sa messagerie électronique, pour quelque cause que ce soit.

17.7 Les Parties conviennent que les échanges de courriers électroniques et les données collectées par le Fournisseur par le biais de son système informatique (incluant les données conservées sur l'espace client en ligne, le cas échéant), ont valeur de preuve et seront recevables en cas de litige.

18. CODE ÉTHIQUE

18.1 Le CLIENT est informé que le Groupe ENEL, auquel appartient la société ENDESA, se réfère, pour la gestion de ses activités et relations d'affaires, aux principes contenus dans son Code Éthique (« Code of Ethics »), dans le Plan de Tolérance Zéro contre la corruption (« Zero Tolerance of Corruption Plan »), et dans la Politique relative aux Droits de l'Homme (« Human Rights Policy ») (communiqué préalablement au CLIENT et disponible sur le site internet d'ENEL à l'adresse suivante : <https://www.enel.com/investors/sustainability/sustainability-topics-and-performances/principles-underpinning-our-work>).

18.2 ENDESA souhaite que ses CLIENTS se réfèrent également aux mêmes principes lors de la gestion de leurs activités et relations d'affaires.

18.3 Le CLIENT déclare prendre le même engagement pris par ENDESA et déclare s'engager à respecter les lois relatives à l'emploi des enfants et des femmes, les lois relatives au traitement équitable, à la prévention des discriminations, des abus et harcèlements, les lois relatives à la liberté de constituer ou de rejoindre un syndicat, à la liberté d'association et de représentation, à l'interdiction du travail forcé, au respect de la sécurité et protection environnementale, des conditions d'hygiène sanitaire et le respect des dispositions relatives au taux de rémunération, assurance et conditions fiscales.

AP



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

11/2022

Entreprises et Collectivités

18.4 En cas de violation de l'article 20.3, ENDESA pourra résilier le Contrat sans préavis et réclamer des dommages-intérêts.

18.5 Le CLIENT est conscient qu'une fausse déclaration donnera droit à ENDESA de résilier le Contrat et de réclamer des dommages-intérêts, et déclare ne pas avoir été poursuivi en justice au cours des 5 (cinq) dernières années pour les crimes suivants contre les personnes, ne pas avoir réduit et maintenu une personne en état d'esclavage ou asservissement, prostitution infantile et pornographie, tourisme sexuel infantile, commerce d'êtres humains ou d'esclaves.

18.6 ENDESA respecte le Pacte Mondial des Nations Unies (« Global Compact ») et, conformément au dixième principe de celui-ci, a l'intention de poursuivre son engagement afin de combattre toute sorte de corruption. En conséquence, ENDESA interdit le recours à toute sorte de promesse, offre ou demande de paiement illégal, en argent ou autre avantage, dans le but d'obtenir un quelconque avantage, et cette interdiction vise la totalité de ses employés. Le CLIENT déclare prendre note des engagements d'ENDESA et s'engage à ne pas promettre, offrir ou demander de paiement illégal lors de la mise en œuvre du Contrat dans l'intérêt d'ENDESA et/ou en faveur de ses employés.

19. DROIT APPLICABLE

Le Contrat sera régi et interprété conformément au droit français.

20. RÉSOLUTION DES LITIGES

20.1 Tout différend découlant du Contrat ou en relation avec celui-ci devra être réglé à l'amiable dans un délai de trente (30) jours suivant la notification du différend par une Partie, sauf à ce que les Parties conviennent d'un délai plus long.

20.2 Sous réserve des règles de compétence particulières susceptibles de s'appliquer aux CLIENTS non-professionnels, le Tribunal de commerce de Paris sera seul compétent pour connaître des différends pouvant résulter notamment de l'interprétation et de l'exécution du Contrat, si les Parties ne parviennent pas à un règlement amiable dans le délai énoncé au paragraphe précédent.

21. STIPULATIONS DIVERSES

21.1 Dans le cas où l'une quelconque des clauses du Contrat venait à être déclarée nulle et non avenue ou en violation d'une disposition d'ordre public, ladite clause sera réputée non écrite et toutes les autres clauses du Contrat resteront en vigueur.

21.2 Les Parties conviennent que toute clause devenue nulle et non avenue sera remplacée, dans le délai le plus bref possible, par une nouvelle clause valide se rapprochant au mieux de l'intention initiale des Parties, sans que ce délai ne puisse dépasser trente (30) jours à compter de la date à laquelle ladite clause a été déclarée nulle.

21.3 Sauf stipulation particulière contraire des Conditions Particulières ou des Conditions Générales, pour être opposable aux deux Parties, toute modification apportée au Contrat devra faire l'objet d'un avenant écrit et signé par les deux Parties.

21.4 Toute modification des lois et réglementations applicables au Contrat qui aurait une incidence sur les conditions de fourniture par ENDESA de l'électricité sera notifiée au CLIENT. Il est entendu que les Parties s'engagent, dans un tel cas, à modifier le présent Contrat afin de le rendre conforme aux dispositions légales et le

CLIENT s'engage à accepter toutes les modifications, y compris de prix, qui seraient rendues nécessaires par une telle modification des lois et réglementations.

21.5 Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties et tous autres accords et engagements antérieurs, écrits et oraux, entre les Parties relatifs à l'objet du Contrat seront réputés non-écrits.

22. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat se compose des présentes Conditions Générales, des Conditions Particulières et de leurs annexes.

En cas de contradiction entre les stipulations des documents constituant le Contrat, les stipulations de ces documents prévaudront dans l'ordre décroissant suivant :

- les Conditions Particulières ;
- les Conditions Générales ;
- les conditions du Contrat d'Accès au Réseau (DGCARD) dans le cadre du Contrat Unique ;
- les conditions générales d'achat du CLIENT, le cas échéant.

23. INFORMATIONS GENERALES

Le FOURNISSEUR porte à l'attention des CLIENTS professionnels dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA les informations suivantes :

- Le Médiateur national de l'énergie, autorité indépendante en charge de la résolution non juridictionnelle des litiges entre un fournisseur d'énergie et certaines catégories de clients, peut être saisi gratuitement selon les conditions définies par la réglementation, en particulier dans la limite de son champ de compétence visé à l'article L. 122-1 du Code de l'énergie. L'adresse du médiateur national de l'énergie est la suivante : Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09. Plus d'informations sur le site Internet : <https://www.energie-mediateur.fr>.
- Le CLIENT peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique : www.bloctel.gouv.fr.
- Le CLIENT peut obtenir des informations sur la fourniture d'énergie et les fournisseurs sur les sites suivants :
 - <http://www.economie.gouv.fr/dgcrcf>; et
 - www.energie-info.fr.

Définitions

Abonnement : désigne le montant fixe facturé tous les mois par le Fournisseur au Client

Acheminement : désigne le service de transport et de distribution de l'électricité par le GRT et/ou le GRD et dont les coûts sont supportés par le CLIENT et sont couverts par le TURPE.

ARENH : désigne l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique prévu aux articles L. 336-1 et suivants du Code de l'énergie et aux articles R. 336-1 et suivants du Code de l'énergie. Dans le cadre de l'ARENH, l'électricité est cédée par l'opérateur historique EDF au Fournisseur sous la forme de produits annuels, caractérisés par une quantité et un profil, et comprenant la Garantie de Capacité.

Catalogue des Prestations du GRD/GRT : comprend la liste des prestations techniques proposées par le GRD/GRT au CLIENT et au Fournisseur ainsi que leurs tarifs. Dans le

AP



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

11/2022

Entreprises et Collectivités

cadre d'un Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du CLIENT et facturées par le Fournisseur. Le Catalogue des Prestations est disponible sur le site internet du GRD/GRT concerné ou sur simple demande formulée auprès du Fournisseur.

Client : désigne toute personne physique ou morale, publique ou privée, ayant la qualité de professionnel (c'est-à-dire agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole), ou de non-professionnel (c'est-à-dire n'agissant pas à des fins professionnelles), et ayant souscrit une puissance soit inférieure ou égale à 36 kVA, soit supérieure à 36 kVA. Le CLIENT est identifié dans les Conditions Particulières.

CEE : désigne le dispositif des certificats d'économie d'énergie, prévus aux articles L. 221-1 et suivants et R. 221-1 et suivants du Code de l'énergie, obligeant le Fournisseur à réaliser des opérations d'économie d'énergie.

Compteur : désigne le dispositif de comptage comprenant l'ensemble des équipements de mesure, correction, télétransmission et des systèmes de calcul, utilisés par le Gestionnaire de Réseau pour déterminer les quantités d'électricité livrées à un Point de Livraison et leurs caractéristiques.

Conditions Générales : désigne les présentes conditions générales de vente d'électricité dans lesquelles figurent les obligations des Parties s'appliquant de façon générale sous réserve des stipulations spécifiques prévues aux Conditions Particulières.

Conditions Particulières : désigne la partie du Contrat dans laquelle figurent les stipulations convenues spécifiquement entre ENDESA et le CLIENT et précisant ou dérogeant aux Conditions Générales. Les Conditions Particulières fixent notamment les quantités prévisionnelles ainsi que les conditions de prix.

Consommation Annuelle Contractuelle : volume de consommation prévisionnelle tel qu'indiqué dans les Conditions Particulières.

Contrat : désigne le contrat de fourniture d'électricité conclu entre ENDESA et le CLIENT, composé des présentes Conditions Générales d'électricité, des Conditions Particulières et leurs annexes, ainsi que des conditions du Contrat d'Accès au Réseau (DGCARD), le cas échéant en Contrat Unique.

Contrat d'Accès au Réseau : désigne le contrat conclu, (i) soit directement entre le CLIENT et le GRD ou le GRT (CARD ou CART selon le cas), décrivant les droits et obligations respectifs du CLIENT et du GRD/GRT, (ii) soit conclu par l'intermédiaire du Fournisseur dans le cadre d'un Contrat Unique, correspondant aux DGCARD annexées au Contrat GRD-F.

Contrat de Raccordement : désigne le contrat entre le CLIENT et le Gestionnaire de Réseau, relatif aux postes de livraison et aux branchements du/des Point(s) de Livraison raccordé au Réseau.

Contrat GRD-Fournisseur ou « GRD-F » : désigne le contrat conclu entre ENDESA et le Gestionnaire de Réseau de Distribution, permettant l'acheminement de l'électricité et la conclusion par le fournisseur de Contrats Uniques. Une synthèse des dispositions relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau par un CLIENT en Contrat Unique « DGCARD » est annexée au Contrat GRD-F et reproduite en annexe aux Conditions Particulières.

Contrat Unique : désigne le contrat regroupant la fourniture d'électricité, d'une part, et l'accès au Réseau de Distribution ainsi que son utilisation pour l'acheminement de l'électricité jusqu'aux Sites de consommation, d'autre part. Le Contrat

Unique n'est accessible que pour les utilisateurs raccordés au RPD. Le Contrat GRD-F conclu entre le Fournisseur et le GRD permet au premier de jouer le rôle d'intermédiaire dûment mentionné par le CLIENT et le GRD pour les représenter l'un vis-à-vis de l'autre. Par la signature d'un Contrat Unique, le CLIENT conserve une relation contractuelle directe avec le GRD en ce qui concerne son accès et son utilisation du RPD.

CTA : Contribution tarifaire d'acheminement, calculée sur la part fixe du TURPE.

CSPE : désigne la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) ayant pour objet le financement des charges de service public de l'énergie, prévue à l'article 266 quinquies C. La CSPE est calculée sur la base de la consommation d'électricité. Cette taxe est aussi connue sous le nom de « Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité » (TICFE).

DGCARD : dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, applicables aux CLIENTS en Contrat Unique, dont la synthèse est annexée au contrat GRD-F.

Droit ARENH Prévisionnel : Déterminé selon la consommation estimée du Client et/ou du Site comme prévu dans le cadre des articles L. 336-1 et suivants du Code de l'énergie et aux articles R. 336-1 et suivants du Code de l'énergie. Il est décliné en puissance ARENH (MW) et en volume ARENH (MWh), sur la période de référence définie aux termes de l'arrêté du 17 mai 2011 relatif au calcul des droits à l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique.

Droit ARENH Réel : Déterminé selon la consommation réalisée constatée sur une Période de Livraison par le Client et/ou le Site comme prévu dans le cadre des articles L. 336-1 et suivants du Code de l'énergie et aux articles R. 336-1 et suivants du Code de l'énergie. Il est décliné en puissance ARENH réelle (MW) et en volume ARENH Réel (MWh) sur la période de référence définie aux termes de l'arrêté du 17 mai 2011 relatif au calcul des droits à l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique.

ENDESA : est identifiée dans les Conditions Particulières.

Epex French Hourly Spot : prix d'un bloc d'électricité d'une puissance de 1 MW livré en France pendant une heure, publié pour chaque heure sur le site internet www.epexspot.com.

Force majeure : a la définition prévue à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence des juridictions françaises. En outre, les Parties sont convenues que les circonstances suivantes sont assimilées à des cas de force majeure, susceptibles de donner lieu à suspension ou résiliation du Contrat :

- guerre, déclarée ou non déclarée, guerre civile, émeutes et révolutions, terrorisme et actes de piraterie ou sabotage ;

- circonstances climatiques, et/ou phénomène sismique, et/ou inondations, et/ou incendies empêchant l'exécution du Contrat ;

- circonstances de nature politique, crise économique ou grèves entraînant une limitation significative ou une discontinuité de l'activité de fourniture par ENDESA ;

- difficulté ou rupture d'approvisionnement en électricité, ou modification significative des conditions d'approvisionnement en électricité d'ENDESA, hors du contrôle de cette dernière, ayant pour effet de rendre impossible la fourniture par ENDESA ou d'empêcher ENDESA d'exécuter ses obligations à des conditions économiques raisonnables ;

- les interruptions de la distribution résultant de grèves de personnel, dont les caractéristiques s'apparentent à celles



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

11/2022

Entreprises et Collectivités

d'une catastrophe naturelle, en particulier dans le cas d'une grève à l'échelle nationale ayant des répercussions locales ;

- la défaillance des systèmes de communication ou des systèmes informatiques du Gestionnaire de Réseau empêchant le respect des obligations de fourniture ou d'enlèvement de la Partie affectée ;

- la réduction ou l'interruption de la fourniture par le Gestionnaire de Réseau, tel que prévu à l'article 9.

Formule Tarifaire d'Acheminement : option tarifaire du TURPE souscrite auprès du GRD ou GRT selon le cas (le cas échéant par l'intermédiaire du Fournisseur pour les CLIENTS en Contrat Unique), et applicable au(x) Point(s) de Livraison du CLIENT en fonction de sa tension d'alimentation et de la répartition horo-saisonnière de ses consommations.

Fournisseur : désigne ENDESA.

Garanties de Capacité : désigne les garanties de capacité que le Fournisseur doit détenir en application du mécanisme de capacité prévu aux articles L. 335-1 et suivants du Code de l'énergie, et aux articles R. 335-1 et suivants du Code de l'énergie, afin de garantir la sécurité d'approvisionnement des CLIENTS en période de pointe sur la période de novembre à mars. Le montant de Garanties de Capacité est calculé en fonction du profil de consommation du CLIENT et d'un coefficient de sécurité tenant compte du risque de défaillance.

Garantie d'Origine : certificat délivré en application des articles L. 314-16 et R.314-53 du Code de l'énergie, ayant pour objet de certifier l'origine de l'électricité produite à partir de sources renouvelables.

Gestionnaire de Réseau : désigne le Gestionnaire de Réseau de Transport ou le Gestionnaire de Réseau de Distribution. Les coordonnées du Gestionnaire de Réseau auquel est rattaché le CLIENT sont identifiées dans les Conditions Particulières.

Gestionnaire de Réseau de Distribution ou GRD : désigne le gestionnaire du Réseau de Distribution.

Gestionnaire de Réseau de Transport ou GRT : désigne le gestionnaire du Réseau de Transport.

Groupe ENEL : signifie toute société ou entité contrôlée directement ou indirectement par Enel S.p.A, société de droit italien, dont le siège social est sis 00198 Rome, Italie - Viale Regina Margherita, 137, immatriculée au registre des Sociétés de Rome sous le numéro 756032.

Installation : désigne l'ensemble des ouvrages et installations n'appartenant pas au réseau et situés en aval du/des Point(s) de Livraison, décrits aux Conditions Particulières.

Jour : désigne la période de vingt-quatre (24) heures – vingt-trois (23) ou vingt-cinq (25) heures consécutives lors des changements bisannuels d'heure légale - commençant chaque jour calendaire à 00h00min et se terminant à 23h59min59s.

Jour ouvrable : désigne tout jour calendaire autre que le dimanche, durant lequel les banques commerciales sont ouvertes pour les opérations habituelles en France.

Jour ouvré : désigne tout jour calendaire qui est habituellement travaillé en France, du lundi jusqu'au vendredi.

Mois : désigne une période commençant à 00h00min CET le premier Jour d'un mois calendaire donné et finissant à 23h59min59s CET le premier Jour du mois calendaire suivant.

Partie(s) : désigne, individuellement ou collectivement, le CLIENT et/ou le Fournisseur.

PL : Période de livraison.

Point de Livraison ou PDL : désigne le point où ENDESA livre l'électricité au CLIENT. Le(s) Point(s) de Livraison est (sont) spécifié(s) aux Conditions Particulières.

Poste de Livraison : désigne l'installation située à l'extrémité aval du Réseau.

Prix fixe : désigne le prix de l'énergie calculé en fonction de la période de livraison et des conditions de marché, et qui ne varie pendant toute la durée du contrat auquel il s'applique.

Puissance Souscrite : désigne la puissance maximale pouvant être appelée par le CLIENT et exprimée en kVA.

Réseau : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du Gestionnaire de Réseau de Transport (« Réseau de Transport ») et du Gestionnaire de Réseau de Distribution (« Réseau de Distribution ») permettant l'acheminement de l'électricité jusqu'aux Points de Livraison. La limite du Réseau est la bride aval d'un Point de Livraison.

Responsable d'Equilibre : personne morale ayant signé avec le Gestionnaire de Réseau un accord de participation pour la qualité de responsable d'équilibre, en application duquel les signataires s'obligent l'un envers l'autre à compenser financièrement les écarts entre injection et soutirage d'électricité constatés a posteriori dans le périmètre d'équilibre dudit responsable d'équilibre.

RPD : désigne le réseau public de distribution exploité par le GRD.

Site : installation ou site de consommation du CLIENT.

TURPE : désigne le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité, versé sous forme de contribution au GRD ou au GRT selon le cas, par les usagers du RPD ou RPT. Le TURPE est dû par le CLIENT, soit directement au GRD/GRT dans le cadre d'un CARD/CART, soit par l'intermédiaire du Fournisseur dans le cadre d'un Contrat Unique.

ANNEXE I : Formulaire de rétractation (*)

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

A l'attention de : ENDESA Energia

AR



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

11/2022

Entreprises et Collectivités

[Adresse postale]

[Adresse électronique]

Je/nous (**) vous notifie/notifions (**) par la présente
ma/notre (**) rétractation du contrat de fourniture
d'électricité ci-dessous :

Accepté/Signé(**) 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 par voie
postale) :

Date :

(*) La rétractation du Contrat conclu à distance ou hors
établissement est ouverte, conformément au Code de la
consommation, aux consommateurs, ainsi qu'aux
professionnels ayant souscrit une puissance inférieure ou
égale à 36kVA, à la condition dans ce dernier cas que le
Contrat soit conclu hors établissement, que le professionnel
ait moins de cinq salariés et que le Contrat n'entre pas dans
le champ de son activité principale.

(**) Rayez la mention inutile.

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

Identification : Annexe 2 bis (soutirage) au contrat GRD-F

Version : 9.0

Nb. de pages : 8

Préambule

Dans le présent document le terme "GRD" désigne le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité.

Le présent document reprend de manière synthétique l'ensemble des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) basse tension, qui explicitent les engagements du GRD et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client. Il concerne les Clients ayant signé un Contrat Unique avec un Fournisseur.

Ces dispositions générales sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « Contrat GRD-F », conclu entre le GRD et le Fournisseur, afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie électrique. La reproduction du Contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client est assurée au moyen de la présente annexe. Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés dans le contrat GRD-F que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, notamment en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable au GRD et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible sur le Site internet du GRD www.enedis.fr.

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même Site, le GRD publie également :

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD est accessible à l'adresse http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site internet du GRD

www.enedis.fr/Catalogue_des_prestations. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les Référentiels du GRD et dans son catalogue des prestations. En cas de contradiction entre les Référentiels et le catalogue des prestations d'une part et la présente annexe du contrat GRD-F d'autre part, les dispositions de la présente annexe prévaudront.

Les mots ou groupes de mots commençant par une majuscule sont définis au glossaire de la présente annexe.

Glossaire

Client : utilisateur du RPD consommant de l'électricité achetée à un fournisseur exclusif, via un Contrat Unique. Un Client peut l'être sur plusieurs sites.

Compteur : équipement de mesure de la consommation et/ou de la production d'électricité.

Compteur Communicant : Compteur connecté au réseau de télécommunication et/ou utilisant le courant porteur en ligne, déclaré comme communicant par le GRD et intégré dans les nouveaux systèmes d'information du GRD permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Compteur Communicant. Ses caractéristiques techniques sont fixées par l'arrêté du 4 janvier 2012. Le Compteur Communicant est consultable à distance à partir des systèmes d'information administrés par le GRD.

Contrat GRD-F : contrat conclu entre un GRD et un fournisseur relatif à l'accès et l'utilisation du RPD. Il est conclu en application de l'article L 111-92 du code de l'énergie, en vue de permettre au fournisseur de proposer aux Clients un Contrat Unique.

Contrat Unique : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un fournisseur unique pour un ou des PDL. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement

AP

conclu entre le fournisseur concerné et le GRD. Il comprend la présente annexe 2bis du Contrat GRD-F.

Disjoncteur de branchement (ou disjoncteur général) : appareil général de commande et de protection de l'installation électrique intérieure du Client. Il coupe le courant en cas d'incident (surchauffe, court-circuit, ...). Une fois le problème résolu, le courant peut être rétabli en réarmant le disjoncteur.

Fournisseur : entité titulaire de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie et signataire d'un Contrat GRD-F avec le GRD, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique.

GRD (Gestionnaire du Réseau public de Distribution) : personne morale en charge de l'exploitation, l'entretien et du développement du RPD dans une zone donnée et, le cas échéant, de l'interconnexion avec d'autres réseaux, ainsi que de garantir la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité.

Point de Livraison (PDL) : point physique situé à l'aval des bornes de sortie du Disjoncteur de branchement, si le Client dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ou de l'organe de sectionnement, si le Client dispose d'une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, et au niveau duquel le Client soutire de l'électricité au RPD. L'identifiant et l'adresse du PDL sont précisés dans le Contrat Unique du Client.

Réseau Public de Distribution (RPD)

Réseau Public de Distribution d'électricité géré par le GRD. Celui-ci est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L. 2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et à l'article L111-52 du code de l'énergie, ou conformément aux articles R321-2 et R321-4 du code de l'énergie définissant la consistance du réseau public de transport d'électricité et fixant les modalités de classement des ouvrages dans les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

Référentiels (du GRD)

Il s'agit du Référentiel Clientèle et de la Documentation Technique de Référence disponibles aux adresses internet suivantes :

- Le Référentiel Clientèle : <https://www.enedis.fr/documents?types=12>
- La Documentation Technique de Référence : <https://www.enedis.fr/documents?types=11>

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf.

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

En tant que GRD sur les territoires qui lui sont concédés, le GRD assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au PDL du Client, ainsi que les prestations qui en découlent, dans les conditions régies par les textes légaux et réglementaires en vigueur, et par le cahier des charges de concession de distribution publique d'électricité applicable au PDL du Client. Ces missions sont exercées dans des conditions objectives, transparentes, et non discriminatoires.

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site internet du GRD <http://www.enedis.fr/Concessions>

Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et conclut avec lui un Contrat Unique. Il dispose alors d'un interlocuteur privilégié en la personne de son Fournisseur, tant pour la fourniture d'électricité que pour l'accès et l'utilisation du RPD. Le Client et le GRD peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes notamment dans les cas suivants :

- prise de rendez-vous lorsque le rendez-vous pris par le Fournisseur ne peut être honoré, ou en cas d'échec de télé-opération pour les Clients équipés d'un Compteur Communicant ;
- fourniture, pose, modification, contrôle, entretien et renouvellement, et relevé des dispositifs de comptage ;
- accès au dispositif de comptage ;
- dépannage de ces dispositifs de comptage ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ;
- enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

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

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

2.1. Les obligations du GRD à l'égard du Client

Le GRD est tenu à l'égard du Client de :

- 1) garantir un accès non discriminatoire au RPD



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

11/2022
Entreprises et Collectivités

2) assurer l'accueil, le dépannage et les interventions nécessaires au dépannage.

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées du GRD.

3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par le GRD sur son site internet www.enedis.fr.

4) offrir la possibilité au Client qui dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA de communiquer ses index, lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Communicant ; c'est l'auto-relevé.

Ces index peuvent être communiqués au GRD directement ou via son Fournisseur.

Ces index font l'objet d'un contrôle de cohérence par le GRD notamment sur la base de l'historique de consommation du Client sur ce PDL. Le GRD peut prendre contact avec le Fournisseur ou le Client pour valider l'index transmis, voire programmer un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial payant.

Cet auto-relevé ne dispense pas le Client de laisser les agents du GRD accéder au Compteur conformément au paragraphe 3-2 ci-après.

2.2. Les obligations du GRD à l'égard du Client comme du Fournisseur

Le GRD est tenu à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous conformément à la réglementation en vigueur (dont les articles D322-1 à D 322-10 du code de l'énergie relatifs aux missions des gestionnaires des réseaux publics de distribution en matière de qualité de l'électricité et les prescriptions du cahier des charges de concession applicable).

➤ Engagements du GRD en matière de continuité :

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Le GRD informe le Client, sur son site internet à la page <http://www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite>, sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

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

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

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

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

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

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, le GRD verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. À titre d'information, dans la délibération de la CRE du 17 novembre 2016 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du RPD géré par le GRD ou du réseau public de transport géré par RTE ;
- elle est égale à un montant forfaitaire, décliné par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures ;
- elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun du GRD ;

- afin de prendre en compte les situations extrêmes, conformément à la délibération précitée, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés, en cas de coupure de plus de 20% de l'ensemble des Clients finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

2) réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des Référentiels du GRD et de son catalogue des prestations.

Dans le cas où le GRD n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant la date fixée. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait du GRD, le GRD verse automatiquement au bénéfice du Client concerné, via le Fournisseur, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

Dans le cas où un rendez-vous nécessaire à la réalisation d'une prestation par le GRD est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, le GRD facture au Fournisseur un frais pour déplacement vain, sauf lorsque le Client ou le Fournisseur a reporté ou annulé ce rendez-vous plus de 2 jours ouvrés avant la date fixée.

Si le Client démontre qu'il n'a pas été en mesure d'honorer, d'annuler ou de reporter ce rendez-vous en raison d'un cas de force majeure, le GRD procède alors au remboursement du frais appliqué.

Les frais pour déplacement vain ou de dédit sont régis par les décisions sur les tarifs d'utilisation du RPD et des prestations annexes réalisées à titre exclusif par le GRD. Leur montant figure au catalogue des prestations du GRD en vigueur.

3) assurer les missions de comptage dont il est légalement investi.

Le GRD est chargé du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des utilisateurs autorisés.

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Il est fourni

par le GRD, à l'exception du Disjoncteur qui doit être fourni par le Client dans le cas où celui-ci demande une puissance supérieure à 36 kVA.

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

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

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

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

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

Conformément à l'article L224-11 du code de la consommation, aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être imputée au Client, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque le GRD a signifié au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de

transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle,

- ou en cas de fraude.

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

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

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

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

Lorsque le GRD est 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

Le GRD met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession du GRD relatifs à la coupure subie. Le numéro de téléphone à appeler est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

8) assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel

Pour l'exécution du Contrat Unique, le Client autorise le GRD à communiquer ses données de comptage à son Fournisseur. Le Client ne peut remettre en cause cette désignation.

- Protection des informations commercialement sensibles :

Le GRD préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément aux dispositions de l'article L111-73 du code de l'énergie.

- Protection des données à caractère personnel :

Le GRD protège, collecte et traite les données à caractère personnel, conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles et, en particulier de

la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés » et au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données).

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

Le GRD traite les données personnelles collectées et transmises par les Fournisseurs pour l'exercice de ses missions.

Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : l'adresse électronique du Client et/ou son numéro de téléphone.

Le GRD collecte plusieurs types d'informations par exemple, les index de consommation et la puissance souscrite qui font l'objet d'un traitement informatique afin de permettre au GRD d'assurer ses missions de service public telles que définies par le code de l'énergie, notamment en matière de comptage, d'exploitation, d'investissement et de développement du RPD ou l'intégration des énergies renouvelables.

Les traitements effectués sur les données utilisées et produites par les Compteurs Communicants sont encadrés par le code de l'énergie. Certaines fonctionnalités de paramétrage sont proposées aux Clients. Certaines données sont collectées par défaut. D'autres le sont avec accord du Client :

- par défaut, le GRD collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PRM sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie.
- sauf opposition du client les données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) sont conservées par défaut, en local, dans la mémoire du compteur du Client sans transmission au GRD ou au Fournisseur ou à un tiers.

Ces données de consommation fines (horaire et/ou à la demi-heure) ne sont collectées par le GRD qu'avec le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque du Client ou, de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement des missions de service public du GRD définies par le code de l'énergie.

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



Enedis
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

11/2022

Entreprises et Collectivités

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

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

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

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

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

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

Tour Enedis - Service National Consommateurs - 6ème étage
34, place des Corolles - 92079 Paris La Défense CEDEX

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

Dans le cas où le GRD reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le GRD exclusivement alors le GRD traite la demande Client et informe ce dernier qu'il doit s'adresser à son Fournisseur pour les données contractuelles collectées par le Fournisseur.

Dans le cas où le GRD reçoit une demande Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur, le GRD informera le Client par courrier que sa demande doit être adressée au Fournisseur.

Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par le GRD. Par ailleurs, le GRD pourrait être amené à collecter des informations complémentaires facultatives pour l'exécution du présent contrat mais néanmoins nécessaires dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public, comme l'adresse électronique et le numéro de téléphone.

Le droit d'opposition et de suppression ne peut être exercé par le Client uniquement pour les données personnelles qui ne sont pas indispensables à l'exercice des obligations légales du GRD.

9) traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD qui lui sont adressées

10) indemniser le Client dès lors que la responsabilité du GRD est engagée au titre du paragraphe 6-1

2.3. Les obligations du GRD à l'égard du Fournisseur

Le GRD s'engage spécifiquement à l'égard du Fournisseur à :

- élaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre ou limiter l'accès du Client au RPD à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations ;
- transmettre au gestionnaire de réseau de transport RTE, et le cas échéant au responsable d'équilibre désigné par le Fournisseur, les données nécessaires à la reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du Site internet du GRD.

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

Le Client s'engage à :



Enedis
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

11/2022
Entreprises et Collectivités

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

Le GRD met à disposition du Client, sur son site internet à la page www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite, des informations sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour que l'installation intérieure et les appareils électriques du Client supportent les conséquences de perturbations sur le réseau et évitent de perturber le RPD.

L'installation électrique intérieure du Client commence :

- à l'aval des bornes de sortie du disjoncteur de branchement si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ;
- à l'aval des bornes de sortie de l'appareil de sectionnement si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA.

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR.

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

Le Client doit :

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

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

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

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

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au

GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;

- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD. Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

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

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

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

Le Client peut mettre en œuvre des installations de Production d'électricité raccordées aux installations de son PDL, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le GRD et le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence d'installations de Production d'électricité raccordées aux installations du site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client. Dans le cas contraire, le Client est tenu de signer un contrat dit "d'injection" auprès du GRD.

En aucun cas la mise en œuvre d'une ou plusieurs Installations de Production ne peut intervenir sans l'accord écrit du GRD.

5) Veiller à la suppression du raccordement s'il souhaite interrompre définitivement son accès au RPD.

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

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

Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité du GRD, il s'engage à l'égard du Client à :

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse et d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;
- souscrire pour lui auprès du GRD un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou à un tiers ;
- l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance, étant rappelé que les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires théoriques des plages temporelles déterminées localement ;
- payer au GRD dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

Le Fournisseur s'engage spécifiquement à l'égard du GRD à :

- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses Clients ;
- mettre à disposition du GRD les mises à jour des données concernant le Client.

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

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

5.1. Mise en service

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

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

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;

- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie.

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas d'un site avec puissance de raccordement inférieure ou égale à 36 kVA pour lequel l'alimentation a été maintenue, y compris avec une puissance limitée, le Client doit, dans les plus brefs délais, choisir un Fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service. Cette mise en service sur installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un Fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations intérieures du Client, ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité, conformément aux articles du code de l'énergie précités.

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

11/2022

Entreprises et Collectivités

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du GRD ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le GRD ;
- refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDiS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;
- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

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

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

- de demander au GRD de procéder à la suspension de l'alimentation en électricité du Client ;
- ou de demander au GRD de limiter la puissance souscrite du Client lorsqu'elle est inférieure ou égale à 36 kVA. Cette prestation est possible :
 - pour les Clients résidentiels ;
 - pour les Clients professionnels, lorsque le Client dispose d'un Compteur Communicant.

6. Responsabilité

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

Le GRD est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non respect d'une ou

plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

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

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

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

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

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

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

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

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes 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 le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de déstage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

Les obligations contractuelles dont l'exécution est rendue impossible, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

7. Réclamations et recours

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

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- soit directement auprès du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le Site internet du GRD <http://www.enedis.fr/reclamations> ou bien en adressant un courrier au GRD.

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

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

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

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

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

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

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



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

11/2022

Entreprises et Collectivités



7.3. Recours

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

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

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

8. Révision du présent document

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



INTERNAL

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

11/2022

Entreprises et Collectivités

