

Contrat de fourniture

DATE DE REMISE : 24/4/2024



CE CONTRAT EST CONCLU ENTRE :

CTLOG INTERNATIONAL, dont le siège est situé ZI DU BOIS DE LEUZE 13310 SAINT-MARTIN-DE-CRAU, immatriculée sous le numéro SIRET 80949696100024., représentée par ESSALHI Myriam, en sa qualité de CheffeProjetLogistique dûment habilité aux fins des présentes.

Ci-après désigné « le Client » ou « ».

ET :

EKWATEUR PRO, société par actions simplifiée, au capital social de 5 464 152,00 €, dont le siège social est situé au 79 rue de clichy, 75009 PARIS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 891 588 154 représentée par M Julien TCHERNIA agissant et ayant les pouvoirs nécessaires en tant que président.

Ci-après désigné « le Fournisseur » ou « Ekwateur ».

Ci-après désignées conjointement les « Parties » et individuellement la « Partie ».

Interlocuteur Opérationnel : Magali Priou (+33 7 80 91 83 80)

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Chaque mot dont la première lettre est en majuscule a la définition suivante :

« **Contrat de fourniture ou Contrat** » : désigne le présent contrat conclu entre le Fournisseur et le Client y compris ses annexes.

« **Site(s)** » : Désigne le lieu d'exécution des prestations à savoir le(s) Site(s) identifié(s) par un point de livraison (PDL) raccordé au réseau de distribution approvisionné(s) en électricité par le Fournisseur.

« **Prestations** » : désigne les prestations réalisées par le Fournisseur dans le cadre du Contrat.

« **Point de Livraison ou PDL** » : Le lieu de livraison physique de l'électricité et identifié par un code unique (le point de livraison [PDL]) et où s'opère le transfert de propriété de l'électricité.

« **Gestionnaire de Réseau de Distribution** » ou « **Distributeur** » : désigne toute personne physique ou morale qui effectue la distribution et est responsable, notamment, de l'exploitation et de l'entretien du Réseau de Distribution dans une zone donnée et, le cas échéant, de ses interconnexions avec d'autres Réseaux.

« **Enedis** » : est un Gestionnaire de réseau de distribution.

« **Entreprise locale de distribution** » ou « **ELD** » : entreprises chargées de la distribution de l'électricité ou du gaz et exerçant leurs activités sur un périmètre limité, par opposition à Enedis et GRDF qui desservent une large partie du territoire national.

« **TURPE** » : tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité payé par les utilisateurs du réseau aux Gestionnaires de Réseau de Distribution, en contrepartie de leur accès aux réseaux publics d'électricité et de leur utilisation.

« **Donnée(s) personnelle(s)** » : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Désigne les données telles que définies par le règlement sur la Protection des Données, mises à la disposition ou transférées au Sous-traitant et toutes données personnelles que le Sous-traitant traite en tant que sous-traitant.

« **Take or pay** » : toute énergie commandée est due, qu'elle soit livrée ou non. En cas de plus-value sur un volume d'énergie payé par le Client mais non livré et revendu par le Fournisseur sur les marchés, le Fournisseur reversera 50% de celle-ci au Client sous forme d'avoir sur les factures à venir.

ARTICLE 2 : OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat de fourniture d'énergie (ci-après également désigné « le Contrat ») est conclu entre le Fournisseur et le Client qui a fait part de son souhait d'acheter de l'énergie nécessaire à la fourniture de Sites en électricité.

Le présent Contrat a pour objet de définir :

- Les conditions de fourniture d'électricité par le Fournisseur, pour tout Site dont la gestion est assurée par le Client ;
- Les conditions de fourniture de Gaz par le Fournisseur, pour tout Site dont la gestion est assurée par le Client ;
- Les conditions tarifaires applicables en fonction de l'option tarifaire et de la puissance souscrite de chaque PDL,
- Les services annexes associés à la fourniture pour le suivi des consommations, la facturation et la gestion de la relation client ;
- L'accès et l'utilisation du Réseau Public de Distribution ;

Le Client autorise le Fournisseur à effectuer tous les actes nécessaires auprès du Gestionnaire du Réseau de Distribution (ci-après également désigné « **le Distributeur** ») pour la bonne exécution du Contrat.

Le Contrat de fourniture d'énergie se compose du présent Contrat et des conditions générales de vente incluant la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution établies par le Distributeur (Annexe 1). En cas de contradiction entre ces différents documents, les dispositions du Contrat prévalent.

ARTICLE 3 : DATE D'EFFET ET DUREE DE LA FOURNITURE

Le Contrat porte sur la fourniture d'énergie des sites à compter du jour de la bascule des premiers Sites dans le périmètre d'Ekwateur et pour une durée de **19** mois. Cette bascule interviendra le jour de la mise en service effectuée par ENEDIS.

La première date de bascule souhaitée est le **03/06/2024**

Le contrat se termine au 31/12/2025

Le Contrat se renouvelle tacitement par périodes successives d'une durée de douze (12) mois sauf dénonciation par l'une des parties un (1) mois avant la date anniversaire du contrat.

Deux mois avant chaque échéance, Ekwateur proposera un nouveau prix au Client. Par défaut les sites seront reconduits tacitement à ce nouveau prix pour une durée de douze (12) mois

ARTICLE 4 : SITES CONCERNES

Les Sites visés au Contrat et intégrés au périmètre initial sont listés en annexe 2.

4.1. AJOUT DE SITES

Le Client peut ajouter des sites, sur la durée du contrat, jusqu'à 10% de consommation par rapport au Périmètre Initial, en compensation des entrées et sorties. La flexibilité ne sera pas remise à zéro chaque année de livraison. Au-delà, un nouveau prix sera proposé au client en fonction des conditions de marché. A défaut d'accord sur le prix, l'énergie supplémentaire sera facturée chaque mois au prix moyen de l'enchère EPEX SPOT France + 2 €HT / MWh du mois de livraison.

Le Client peut retirer des sites, sur la durée du contrat, jusqu'à -10% de consommation en moins par rapport au Périmètre Initial, en compensation des entrées et sorties. La flexibilité ne sera pas remise à zéro chaque année de livraison. En-deçà, les volumes excédentaires seront revendus chaque mois au prix moyen de l'enchère EPEX SPOT France - 2 €HT / MWh du mois de livraison.

Pour ajouter des sites, le Client complètera le bordereau dont le modèle figure en Annexe 5 et l'enverra à l'adresse mspro@Ekwateur.fr

Ekwateur s'engage à mettre tout en œuvre pour basculer les sites d'un Bordereau à la date demandée par le Client, sans pour autant pouvoir le garantir.

ARTICLE 5 : PRIX

5.1. COMPOSANTES DU PRIX

Le prix HT dû par le Client pour la fourniture d'énergie figure en annexe 2 auquel sera ajouté le tarif de distribution (TURPE) refacturé à l'euro l'euro.

Le prix HT est composé du prix de l'abonnement (5.2), du prix de l'énergie, proportionnel à la quantité consommée et du prix des options (5.3).

Le prix TTC inclus tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la réglementation en vigueur. A ce jour, ces contributions et taxes comprennent notamment, la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), la CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité) et la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement), ainsi que les taxes locales (comprenant les taxes départementales et les taxes communales). Le prix facturé inclut également tous les coûts, taxes, obligations, contributions ou impôts futurs applicables à la fourniture d'énergie, dont le Fournisseur serait devenu redevable postérieurement à la date de signature du Contrat.

Les coûts d'utilisation des réseaux, sont établis sur la base des puissances souscrites et des options tarifaires définies par le Client. Les puissances souscrites et les options tarifaires seront par défaut reprises à l'identique de celles souscrites avant prise d'effet du Contrat.

Toute évolution législative ou réglementaire impactant des postes de coûts indépendants du Fournisseur pourra être répercutée sur la facture du Client.

5.2. PRIX DE L'ÉNERGIE

Le prix d'approvisionnement HTT en électricité est fixe sur la durée du contrat (Annexe 2). Il inclut l'énergie, les Garanties d'Origines, les certificats de capacité et les Certificats d'Économies d'Énergie.

Prix Fixe 19 mois

Grille tarifaire :

	PRO1-P1	PRO2-P1	PRO2-P2	PRO5-P1	ENT1-P1	ENT1-P2	ENT1-P3	ENT1-P4	ABONNEMENT (site/an)
	BASE	HP	HC	BASE	HPH	HCH	HPE	HCE	
Facturé 2024 €/MWh	115,97	123,85	85,44	92,56	194,24	121,58	84,61	60,09	120,00
Facturé 2025 €/MWh	122,63	130,54	88,54	94,06	182,85	122,70	82,46	41,16	120,00

ARTICLE 6 : CHANGEMENT DE COMPTEUR OU D'OPTION TARIFAIRE

Dans le cas où l'un des compteurs nécessite un changement physique, les coûts liés à l'intervention, au service et à la pose d'un nouveau compteur seront refacturés à l'euro l'euro auprès du Client dans le cas où la prestation serait facturée par Enedis au Fournisseur.

Dans le cas d'un changement d'option tarifaire et plus généralement d'une prestation du catalogue du GRD le Fournisseur refacture à l'euro l'euro le prix de la prestation d'Enedis.

Les compteurs en profil résidentiels seront automatiquement basculés en profils professionnels au moment de la bascule dans le périmètre du Fournisseur.

Dans le cas d'un changement de compteur entraînant une augmentation de puissance souscrite au-delà de 250kVA, Ekwateur ne sera plus en mesure de fournir le point de livraison.

ARTICLE 7 : VOLUME DE CONSOMMATION

L'offre de prix n'est assortie d'aucun engagement de consommation pour chaque site.

En cas de modifications des caractéristiques des Sites (puissance souscrite, option tarifaire...) le prix de la fourniture sera mis à jour par le Fournisseur pour en tenir compte.

ARTICLE 8 : ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client s'engage à acheter l'intégralité de l'énergie auprès du Fournisseur pour l'ensemble des Sites listés en annexe 2 pour la durée du contrat.

En cas de résiliation anticipée du contrat de la part du Client, la part d'énergie restante non consommée, définie comme la différence entre la Consommation Annuelle de Référence et la consommation réelle facturée depuis le 1er janvier de l'année en cours, est facturée au tarif de la consommation jusqu'à la date de fin du contrat. Ces frais de pénalités sont donc applicables par poste-horosaisonnier (prix de la base applicable sur la CAR Base, prix de l'heure pleine applicable sur la CAR heure pleine, etc...)

Exemple numérique :

- Le PDL en option tarifaire base a une Consommation Annuelle de Référence de 5000 kWh
- La résiliation anticipée intervient 13 mois avant la date de fin du Contrat
- Le montant de la résiliation est donc de $5000 * 13/12 * \text{Prix BASE (PRO1-P1)}$

ARTICLE 9 : ENGAGEMENTS DU FOURNISSEUR

Le Fournisseur s'engage à fournir en énergie l'ensemble des Sites visés.

Le Fournisseur s'engage à fournir de l'énergie 100% renouvelable, certifiée par des Garanties d'Origine. Le Fournisseur s'engage à acheter autant de Garanties d'Origine que le Client consomme d'énergie.

ARTICLE 10 : FACTURATION ET MODALITES DE REGLEMENT

Le Fournisseur facturera au Client, pour chacun des sites le prix pour la fourniture d'énergie, composés de l'ensemble des postes de coûts mentionnés précédemment.

Ce prix est dû au titre des prestations prévues dans le présent Contrat.

10.1. FACTURATION

Les Factures de chaque site sont groupées en une ou plusieurs factures multisites et seront transmises mensuellement par le Fournisseur au Client.

10.2. MODALITES ET DELAIS DE PAIEMENT

Le paiement du Fournisseur se fera par prélèvement automatique ou par virement, quinze (15) jours après la date d'émission de la facture.

En l'absence de paiement intégral du montant de la facture à la date limite de paiement, le Fournisseur bénéficie de plein droit sur les sommes dues et, sans qu'il ait besoin de mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante (40) euros H.T.T. et d'intérêts de retard correspondant à 3 fois le taux d'intérêt légal.

En l'absence de paiement, le Fournisseur peut, après une mise en demeure de payer la totalité des sommes dues restée infructueuse dans un délai de dix (10) jours ouvrés, demander au Distributeur l'interruption de la fourniture d'Électricité pour le point de livraison du Client. Cette interruption interviendra dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de la demande par le Distributeur. Il est entendu qu'en pareil cas, le Client ne peut revendiquer le remboursement d'aucun dommage quel qu'il soit ni aucune réduction de quelle que nature que ce soit. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client.

En cas de résiliation faisant suite à l'absence de paiement, le Client ayant un contrat à prix de marché est en outre tenu de payer au Fournisseur les frais de résiliation prévus à l'article 6 « Paiements » des CGV.

ARTICLE 11 : ACCEPTATION DE L'OFFRE

Dès signature du Contrat, l'accord est irrévocable sur le prix et les modalités de la fourniture d'énergie telles que précisées dans les présentes et dans l'ensemble des pièces constitutives du Contrat. Les télécopies, courrier électronique ou lettre, ont la valeur juridique d'un écrit et sont recevables comme preuve des obligations du Fournisseur et du Client.

Le Client s'engage à remettre, au plus tard un mois avant le début de la fourniture, l'ensemble des documents administratifs strictement nécessaires à la mise en œuvre et à la facturation du Contrat :

- Les données nécessaires à la mise en œuvre du Contrat, selon le tableur transmis par le Fournisseur ;
- En cas de prélèvement automatique, les autorisations de prélèvement SEPA.

ARTICLE 12 : FORCE MAJEURE

Est considéré comme cas de force majeure tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible à la Partie qui l'invoque et rendant l'exécution de tout ou partie de ses obligations impossible dans les conditions prévues lors de la conclusion du contrat.

En cas de survenance d'un élément de force majeure, la partie affectée notifiera à l'autre partie dans les meilleurs délais les circonstances et les conséquences de l'évènement, l'ampleur et la durée prévisionnelle de son incapacité à exécuter ses obligations contractuelles.

La partie affectée fera tous les efforts commercialement raisonnables pour minimiser et surmonter les conséquences de la Force Majeure.

Dans le cas où la force majeure entraîne une évolution des consommations au-delà de celles prévues dans le Contrat, les parties conviendront de bonne foi d'un partage des pertes ou gains éventuelles liées à la revente ou achat des volumes d'énergie au marché. Le prix de référence sera la moyenne des prix Epex Spot au pas 60 minutes du mois de livraison.

Si la force majeure se prolonge dans un délai de soixante (60) jours calendaires à compter de la date de notification de la Force Majeure, chacune des Parties pourra résilier le Contrat avec effet immédiat, sans préavis ni formalité particulière.

La résiliation du Contrat conformément aux dispositions du présent Article ne donnera droit aux Parties de réclamer une quelconque indemnité pour les conséquences résultant de la résiliation.

ARTICLE 13 : CONFIDENTIALITE ET SECURITE

Les Parties s'engagent sans limitation de durée à compter de leur date de transmission, à assurer la confidentialité de toutes informations auxquelles elles auront eu accès ou des documents de toute nature (commerciaux, industriels, techniques, financiers, marketing, etc.), y compris l'existence des présentes, qui leur auront été remis pendant l'exécution du présent Contrat quelles qu'en soient leur forme et leur nature ou le moyen par lequel ils auront été communiqués, tels que sans que cette liste ne soit limitative, les listes de clients, les informations techniques, les éléments comptables ou secrets commerciaux (les "Informations Confidentielles").

Chaque partie s'engage à faire respecter cette obligation de confidentialité à ses employés, sous-traitants et autres intermédiaires.

Les Parties s'engagent à tenir strictement confidentielles et à traiter avec soins toutes les informations concernant l'autre Partie et à ne pas les divulguer à un tiers, pendant toute la durée du Contrat ainsi que dix (10) ans après l'expiration du Contrat.

Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger ces données.

A la cessation des relations entre les Parties pour quelque cause que ce soit, ou sur simple demande écrite du Client, le Fournisseur remettra au Client toutes les Informations Confidentielles en sa possession, le Fournisseur s'engageant à n'en conserver aucune copie ni duplicata, sauf à des fins d'archivage.

ARTICLE 14 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client et le Fournisseur sont titulaires exclusifs des droits sur leurs marques, logos, modèles, matériels publicitaires, produits, représentation de ses produits, brevets, savoir-faire, etc. et plus généralement, de tous les droits de propriété intellectuelle afférents à leurs créations et signes distinctifs, (ci-après les "Éléments Protégés"). Il est, par conséquent, formellement interdit au Fournisseur ainsi qu'au Client d'utiliser en tous pays les Éléments Protégés, pour quelque raison que ce soit et de quelque manière que ce soit et notamment sur leurs sites internet (y compris pour faire leur propre publicité), sans l'autorisation préalable et écrite de la Partie auxquels ils appartiennent.

Tous les produits, logiciels, documents, bases de données, logos, marques, dessins, et autres matériels quels que soit leur nature ou leurs supports transmis par une partie à l'autre pour la réalisation des Prestations objets des présentes demeurent la propriété exclusive de la partie auxquelles ils appartiennent.

ARTICLE 15 : CONFORMITE

Le Fournisseur déclare et garantit qu'il se conforme, ainsi que ses représentants légaux, ses employés et ses dirigeants, à toutes les lois, réglementations et bonnes pratiques qui lui sont applicables dans le cadre de l'exécution du Contrat et plus généralement dans l'exercice de ses activités, qu'elles soient nationales ou internationales (collectivement les «Lois») et notamment dans les domaines de la lutte contre la corruption, de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, de l'exportation et de l'importation de produits, y compris la législation douanière et les sanctions commerciales internationales, du droit de la concurrence, du droit du travail, de l'hygiène et de la sécurité et de la protection des données personnelles.

Le Fournisseur déclare et garantit que ses représentants légaux, ses employés et ses dirigeants aient connaissance des Lois, y compris par le biais de programmes internes de conformité adéquats et efficaces et de formations régulières, et prennent les mesures nécessaires pour que ses représentants légaux, ses employés et ses dirigeants s'y conforment. A cet égard, le Fournisseur s'assure que toute personne fournissant un service ou des biens en relation avec le Contrat agisse uniquement sur la base d'un contrat écrit lui imposant et garantissant des obligations équivalentes à celles imposées au Fournisseur ci-dessous (les Obligations appropriées). Le Fournisseur est responsable du respect et de l'exécution par cette personne de tout ou partie des Obligations appropriées.

ARTICLE 16 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Le présent Contrat est soumis au droit français.

Tout différend portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, faute d'être résolu à l'amiable entre les Parties, relèvera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Paris.

ARTICLE 17 : APPLICATION DES AIDES DE L'ETAT

Certaines aides de l'Etat sont à demander auprès de votre Fournisseur pour application directement sur votre facture. Pour en savoir plus sur votre éligibilité, rendez-vous sur : <https://www.economie.gouv.fr/entreprises/tpe-pme-aides-hausse-prix-energie>

Vos demandes auprès de votre Fournisseurs sont à faire directement sur votre espace client en ligne pour une prise en compte immédiate.

Fait à Paris le 24/4/2024

En 2 exemplaires.

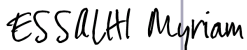
En signant ce contrat, j'atteste avoir pris connaissance et accepter les conditions générales de vente.

Pour Le Client

Nom du signataire :
ESSALHI Myriam

Fonction :
CheffeProjetLogistique

Signature

DocuSigned by:

BA24C2FEE991480...

Pour Le Fournisseur

Nom du signataire : Monsieur Julien TCHERNIA

Fonction : Président

Signature



ANNEXE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ANNEXE 2 – LISTE DES SITES DU PERIMETRE INITIAL

PDL	Date de début de fourniture	Puissance souscrite (kVA)	Consommation HPH/HP/ BASE	Consommation HCH/HC	Consommation HPE	Consommation HCE
30001441414329	03/06/2024	156	89.25	42.56	57.41	33.43

ANNEXE 3 – AUTORISATION DE COLLECTE DE DONNEES

Par la présente, j'atteste disposer de l'autorisation expresse d'accès et de collecte des données détaillées de consommation :

- X index journaliers,
- X courbe de charge (30 min),
- X puissances maximum soutirées mensuelles

J'autorise ekWateur à accéder et à collecter ces données afin d'avoir un suivi détaillé de la consommation site par site.

Signature

DocuSigned by:
ESSAULT Myriam
BA24C2FEE991480...

ANNEXE 4 – MANDAT SEPA

MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA

Référence unique du mandat :	Sera fourni après signature du mandat
------------------------------	---------------------------------------

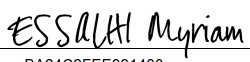
DEBITEUR	CREANCIER
<u>Raison sociale</u> : CTLOG INTERNATIONAL <u>Adresse</u> : ZI DU BOIS DE LEUZE <u>Code postal</u> : 13310 <u>Commune</u> : SAINT-MARTIN-DE-CRAU <u>Pays</u> : France <u>SIREN</u> : 809496961	<u>Nom</u> : EKWATEUR PRO <u>Adresse</u> : 79 rue de Clichy <u>Code postal</u> : 75009 <u>Commune</u> : Paris <u>Pays</u> : France <u>SIREN</u> : 891588154

Compte à débiter en paiement : récurrent

IDENTIFICATION INTERNATIONALE (IBAN)	IDENTIFICATION INTERNATIONALE DE LA BANQUE (BIC)
FR7630003041700002905154135	SOGEFRPP



En signant ce mandat vous autorisez EKWATEUR PRO à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte. En cas de litige sur un prélèvement, vous pourrez en faire suspendre l'exécution par simple demande à votre banque. Vous réglerez le différend avec EKWATEUR PRO.

Signé le	Signature
(JJ/MM/AAAA) 25 avril 2024	DocuSigned by:  BA24C2FEE991480...

ANNEXE 5 — AJOUT DE SITES ET REGROUPEMENT DE FACTURES

DS
EM



Conditions Générales de vente offre électricité

EN VIGUEUR AU 17/02/2022

EKWATEUR PRO

Siège social : 79 Rue de Clichy - 75009 Paris

Société Anonyme

au capital de 5 464 152 euros

RCS Paris 891 588 154

Pour toute information, vous pouvez contacter gratuitement le service client d'Ekwateur :

Par téléphone au 09.77.40.10.47 ou au 09.77.40.10.37 (prix d'un appel local)

Par mail à l'adresse : mspro@ekwateur.fr

Par courrier à l'adresse suivante :

Ekwateur

BP 40056

69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

Notre équipe reste à votre disposition du lundi au vendredi de 9h30 à 19h et le samedi de 10h à 18h.

Le service sera fermé les dimanches et jours fériés, y compris le 26 décembre.

Définitions

Point de livraison (PDL) : est le numéro unique composé de 14 chiffres permettant d'identifier votre point de livraison. Il permet à Ekwateur de communiquer au gestionnaire de réseau de distribution (ENEDIS) le logement dans lequel l'électricité devra être livrée.

Puissance souscrite : désigne la puissance maximale que le consommateur peut appeler sur le réseau en fonction de sa consommation. Cette puissance peut varier entre 0,1 et 250 kVA.

Souscription : conditions acceptées par le client de son/ses offre(s) et de ses éventuelles options complémentaires.

Activation : début de la fourniture d'énergie.

Auto-Relevé : désigne le relevé de compteur effectué et transmis directement par le Client au Fournisseur.

Client : désigne toute personne physique ou morale, qui souscrit à une offre Ekwateur, pour son logement ou local professionnel, situé en France métropolitaine hors Corse, pour une puissance souscrite comprise entre 0,1 et 250 kVA.

Consommation annuelle de référence : estimation de la consommation d'énergie en kWh, pour un Site sur une année, dans des conditions climatiques moyennes

Contrat ou contrat unique : désigne l'ensemble des documents contractuels comprenant les conditions générales de vente (CGV) les conditions particulières de vente (CPV) « le contrat », la grille tarifaire, la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès au Réseau Public de Distribution.

Contrat d'Accès au Réseau : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution (RPD).

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

GRD : désigne le Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité.

Catalogue des Prestations : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Fournisseur et au Client. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client.

Consommation Annuelle de Référence : désigne la consommation annuelle moyenne d'électricité du Client sur le site de consommation.

kVA, kWh et MWh : désignent les abréviations de kilovoltampère, unité de mesure de puissance, et de kilowattheure et mégawattheure, unités de mesure de l'énergie d'électricité consommée par le client (1 MWh = 1 000 kWh).

Site(s) : Désigne le lieu d'exécution des prestations à savoir le(s) Site(s) identifié(s) par un point de livraison (PDL) raccordé au réseau de distribution par le Fournisseur.

TRV : Tarifs réglementés de vente.

Tarifs d'acheminements : Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE).

Article 1. Objet du contrat : le contrat unique

1.1. Les conditions générales de vente (CGV)

Le présent document récapitule l'essentiel des conditions régissant la relation contractuelle entre Ekwateur et le Client situé en France métropolitaine continentale, dans le territoire desservi par ENEDIS.



1.1.1. La fourniture d'énergie

Cette relation contractuelle porte sur la fourniture d'une quantité d'électricité correspondante aux besoins du Client jusqu'à son compteur, dont la puissance est inférieure ou égale à 36 kVA.

L'électricité fournie est 100 % renouvelable et certifiée par le mécanisme de Garanties d'Origine Européen.

Ce mécanisme garantit que soit injectée dans le réseau une quantité d'électricité produite à partir de sources renouvelables équivalente à l'intégralité de la consommation du Client.

Chaque mois, Ekwater s'assure d'acheter autant de Garanties d'Origine européennes que le Client a consommé d'énergie.

Ekwater peut en apporter la preuve au Client à tout moment, conformément à la Réglementation sur les Garanties d'Origine. (Article L 314-14 du Code de l'énergie).

Le Client a la possibilité d'opter pour l'option Premium « Petites installations » permettant de choisir une centrale de préférence parmi une liste de petites installations françaises d'électricité 100% renouvelable proposées par Ekwater sur son site Web, moyennant un supplément par MWh.

Ekwater s'engage alors à ce qu'au moins 70% de l'énergie fournie annuellement dans le cadre de l'offre Premium soit tracée par des Garanties d'Origine provenant des installations d'un producteur de son portefeuille et 30% au plus par des Garanties d'Origine provenant de sites de production renouvelables implantés sur le territoire français.

1.1.2. La fourniture de conseils énergétiques

Conformément à son devoir de conseil, Ekwater communiquera au Client des informations concernant sa consommation énergétique.

1.2. Les conditions particulières de vente

Les conditions générales se complètent du document qui récapitule les conditions particulières de cette relation. Ces dernières dépendent de la situation spécifique du Client, notamment le prix qui dépend de l'offre choisie par le Client ou du délai prévisionnel de fourniture qui dépend de la situation du logement à alimenter. Ce document sera communiqué au Client par Ekwater lors de la phase de souscription.

1.3. Les conditions du gestionnaire de distribution

Le présent contrat intègre les conditions essentielles régissant les relations entre le Client et le gestionnaire de distribution dénommé ENEDIS (voir leur site www.enedis.fr) qui sont annexées au présent document. Il s'agit du document intitulé « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de

Distribution Basse Tension » (voir Annexe 1) du gestionnaire ENEDIS pour la fourniture de l'électricité.

ENEDIS est chargé d'assurer l'acheminement de l'électricité fournie par Ekwater en entretenant la qualité du réseau. Il est également en charge de la mission de relève des compteurs et plus généralement du comptage de l'électricité (les estimations d'index par exemple).

Ces conditions qui figurent donc à l'Annexe 1 du présent contrat sont issues du contrat souscrit entre Ekwater et ENEDIS afin de permettre l'accès au réseau de tous les Clients présents et à venir d'Ekwater.

Si le Client conserve des relations contractuelles directes avec le gestionnaire de distribution en vertu de cette annexe, le Client peut toujours s'adresser à Ekwater quelle que soit sa demande. Ekwater est l'interlocuteur privilégié du Client pour l'exécution de l'ensemble contractuel.

En cas de contradiction entre les différents documents, la disposition la plus favorable au Client prévaut.

Cet ensemble contractuel formé par ces différents documents, est dénommé Contrat Unique et est envoyé au Client sur un support durable après confirmation de la souscription au contrat par le Client.

1.4. Transmission des données de consommation

En acceptant les présentes CGV, le Client autorise expressément Ekwater à récupérer auprès des Gestionnaires de Réseau de Distribution ses données de consommation concernant l'électricité et le gaz le cas échéant, pour lui fournir un devis, analyser sa consommation, enrichir des statistiques et pour établir ses factures.

Article 2. Prix du service proposé

2.1. Prix du service principal

Le service principal proposé par Ekwater consiste à fournir de l'électricité 100% renouvelable à un prix de marché, qui dépend de l'offre choisie par le Client parmi celles proposées par Ekwater. Ce prix figure sur la grille tarifaire personnalisée que le Client reçoit après avoir renseigné toutes les informations le concernant. Les différents tarifs d'Ekwater sont disponibles sur Ekwater.fr.

La proposition tarifaire indique de manière distincte toutes les taxes, impôts ou contributions de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur. Il inclut également le Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité (TURPE), qui correspond à la redevance que le Client verse au gestionnaire de réseau de



distribution ENEDIS pour qu'il achemine l'électricité d'Ekwateur vers le site du Client. Le montant de cette redevance due par le Client figure sur la facture émise par Ekwateur sous la dénomination « part acheminement ».

Le Client qui a opté pour un contrat de fourniture d'électricité au prix de marché peut revenir aux tarifs règlementés à tout moment.

2.1.1 Conseil tarifaire : Ekwateur est tenue avant la conclusion du contrat d'assurer l'adéquation du tarif appliqué aux besoins du Client. Pour cela, Ekwateur prendra tous les renseignements utiles auprès du Client pour assurer cette adéquation.

En cours de contrat si Ekwateur constate une modification substantielle des habitudes de consommation du Client, il lui proposera une offre tarifaire plus conforme à ses besoins.

Ekwateur s'engage à répondre à toute question du Client visant à diminuer la consommation d'électricité de son logement, à le conseiller et l'accompagner dans ses démarches.

2.1.2 Prix applicable au Client : La proposition tarifaire choisie par le Client est mise à sa disposition sur un support durable avant la Conclusion du Contrat.

Cette proposition tarifaire est composée d'une part « fourniture » fixe et d'une part consommation, qui varie en fonction du nombre de kWh consommé par le Client sur la période de facturation.

Une fois par an Ekwateur se réserve le droit de modifier le montant de l'abonnement sous réserve d'avoir prévenu le Client au moins un mois à l'avance. Si le Client l'accepte, ou s'il reste silencieux pendant le mois qui suit la réception de cette information, le Contrat continuera dans les mêmes termes, appliqué du nouveau prix proposé.

Toute modification du prix résultant d'une évolution de taxes, contributions et tarifs d'acheminements, imposée par la loi ou par un règlement, s'effectue de plein droit à la date de la décision, sans information préalable du Client.

2.1.3 Le prix fixe : le prix fixe consiste pour Ekwateur à proposer au Client un prix du kWh inchangé pendant une période contractuelle déterminée dans les conditions particulières de vente, sauf en cas d'évolution des taxes, impôts ou contributions de toute nature. Dans ce dernier cas, la modification du prix ainsi imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire qu'Ekwateur en informe préalablement le Client.

Le Client qui a opté pour une option à prix fixe ne peut revenir à une offre à prix variable qu'à l'issue d'un délai minimum fixé dans les conditions particulières.

Un mois avant la fin de la période pendant laquelle le prix reste inchangé, Ekwateur informera le Client par voie électronique, du nouveau prix proposé.

Si le Client l'accepte, ou s'il reste silencieux pendant le mois qui suit la réception de cette information, le Contrat continuera dans les mêmes termes, appliqué du nouveau prix.

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

2.2. Prix des services complémentaires

2.2.1 Prix des services complémentaires d'Ekwateur : Ekwateur peut proposer des services complémentaires dont les informations détaillées figurent sur le site ekwateur.fr.

2.2.2 Services complémentaires d'ENEDIS : le Client peut avoir recours aux services du gestionnaire de réseau (relève spécial, mise en service, interventions sur le compteur...) en faisant la demande soit au gestionnaire de réseau ENEDIS, soit directement auprès d'Ekwateur.

Le prix de ces services figure dans le catalogue des prestations d'ENEDIS disponible sur le site www.enedis.fr en cliquant sur le lien suivant : <http://www.enedis.fr/documents?types=475>.

Si le Client a recours à une prestation du gestionnaire ENEDIS, Ekwateur refacturera à l'euro près, sans surcoût, le montant facturé par ENEDIS à Ekwateur pour cette prestation.

Article 3. Modalités de mise en œuvre du contrat

3.1. Entrée en vigueur du contrat

Le Contrat entre en vigueur dès la signature par le Client de ses conditions particulières après avoir expressément accepté les présentes conditions générales de vente et ses annexes.

Ekwateur confirmera la bonne souscription de l'offre au Client, et lui communiquera l'ensemble contractuel sur un support durable.

3.2. Dépôt de garantie

Par ailleurs, Ekwateur se réserve le droit d'exiger du Client, lors de la phase de souscription, un dépôt de garantie dont le montant figurera dans les conditions particulières du Client.

Le Client devra procéder au versement de ce dépôt de garantie dans les quarante-huit (48) heures suivant la signature du Contrat par le Client et s'engage à fournir une preuve de virement à Ekwateur dans les plus brefs délais.

Seuls les virements sont autorisés pour procéder au versement de ce dépôt de garantie. A défaut de versement dans les quarante-huit (48) heures Ekwateur ne pourra garantir le prix proposé au jour de la remise de l'offre.

Le remboursement du dépôt de garantie interviendra dans un délai de deux (2) mois à l'occasion de la résiliation ou à l'échéance du Contrat sous réserve du paiement de l'intégralité des sommes dues par le Client.

3.3. Délai prévisionnel de fourniture

Si le Client change de fournisseur pour Ekwateur, le délai prévisionnel de la fourniture d'électricité par Ekwateur au Client est de 14 jours. Le Client ne subit aucune interruption de fourniture lors de la phase de changement de Fournisseur, conformément aux engagements d'ENEDIS (Annexe 1).

En cas de mise en service, le délai varie entre 1 à 14 jours selon les disponibilités du gestionnaire de réseau, qui facture cette prestation spécifique avec ou sans déplacement, au prix indiqué dans son catalogue des prestations. Le Client qui souhaite être alimenté dans un délai plus court doit en faire la demande à Ekwateur et le prix de cette prestation figure sur le catalogue susmentionné.

Cependant, la fourniture effective de l'électricité au Client est subordonnée :

- au raccordement effectif du Client au réseau public de Distribution géré par ENEDIS ;
- à la conformité de l'installation intérieure du Client aux normes de sécurité en vigueur.

3.4. Index de départ

L'index de consommation pris en compte par Ekwateur pour commencer la facturation de l'électricité fournie au Client, est celui renseigné par le Client lors de sa souscription, sous réserve de sa prise en compte par ENEDIS. A défaut de transmission d'un index par le Client à ce stade, Ekwateur prend en compte celui calculé par le gestionnaire (ENEDIS) et transmis à Ekwateur.

S'il existe un index relevé par ENEDIS au moment du changement de fournisseur, alors celui-ci est pris en compte en priorité pour débiter la facturation.

Article 4. Durée et résiliation du contrat

4.1. Durée du contrat

Le contrat entre en vigueur à compter de la date indiquée aux Conditions Particulières de vente, ou à défaut à compter de la signature du Contrat et pour la durée mentionnée sur les Conditions Particulières.

4.2. Résiliation du contrat

4.2.1 Résiliation à l'initiative du Client : le contrat peut être résilié à tout moment moyennant des frais prévus à l'article 4.2.3.

Le Client qui souhaite résilier son contrat en informe Ekwateur soit par téléphone au 09.77.40.10.47 ou au 09.77.40.10.37 (prix d'un appel local), par mail à l'adresse mspro@ekwateur.fr ou par courrier à l'adresse suivante : Ekwateur BP 40056 69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID. La résiliation prend effet dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la notification faite par le Client.

Ekwateur demandera un index auto-relevé au Client au moment de la résiliation afin de le prendre en compte lors de l'émission de la facture de résiliation. A défaut d'index auto relevé, l'index est calculé par ENEDIS. Le Client peut demander un relevé spécial à ENEDIS (voir le catalogue des prestations mentionné à l'article 3.3.2).

4.2.2 Résiliation à l'initiative d'Ekwateur : le Contrat pourra être résilié par Ekwateur en cas de manquement du Client à ses obligations essentielles, malgré une mise en demeure préalable. Toute résiliation est notifiée par courrier au Client.

- Ekwateur pourra résilier le contrat en cas de défaut de paiement par le Client, sous réserve du respect des conditions prévues à l'article 6.3 des présentes conditions générales.

- Ekwateur pourra résilier le contrat si le Client a transmis volontairement des informations frauduleuses, notamment sur son identité ou sur ses coordonnées bancaires.

Ekwateur demandera un index auto relevé au Client pour établir la facture de résiliation du Contrat. A défaut d'index auto relevé, ENEDIS estime la consommation du Client. Un relevé spécial peut être demandé par le Client qui lui est dans ce cas facturé.

4.2.3 Frais de résiliation anticipée

Le Client s'engage à acheter l'intégralité de l'énergie auprès du Fournisseur pour l'ensemble des Sites listés dans le contrat pour la durée du contrat.

En cas de résiliation anticipée du contrat de la part du Client, la part d'énergie restante non consommée est facturée chaque année au tarif de la consommation défini au contrat, jusqu'à la date de fin du contrat.

La part d'énergie non consommée est définie pour chaque année de fourniture, comme la différence entre la Consommation annuelle de référence et la consommation facturée de l'année considérée. Dans le cas d'un début de fourniture à une autre date que le 1er janvier ou une fin de fourniture à une autre date que le 31 décembre, une Consommation annuelle de référence réajustée est utilisée pour tenir compte de la durée réduite.

Ces frais de pénalités sont donc applicables par poste-horosaïsonnier (prix de la base applicable sur la Consommation annuelle de référence Base, prix de l'heure pleine applicable sur la Consommation annuelle de référence Base heure pleine, etc...)

Article 5. Modalités de facturation

Le Client peut opter pour une facturation « saisonnalisée » ou « lissée ». Le Client pourra choisir de recevoir sa facture par courrier postal ou par email et pourra modifier son choix à tout moment en contactant le service client ou via son espace client.

5.1. Facturation saisonnalisée

Le Client reçoit tous les mois une facture basée sur l'index relevé par le Client, qu'il peut renseigner avant l'édition d'une facture sur son espace personnel accessible depuis le site ekwateur.fr, ou transmettre par téléphone à Ekwateur.

A défaut de relève transmise par le consommateur dans le délai précisé sur la précédente facture, alors celle-ci se base sur l'estimation effectuée par Ekwateur en fonction de son historique de consommation.

Dès lors qu'un index relevé par ENEDIS est disponible pour la facturation du Client, celle-ci le prend en compte en priorité.

A défaut d'index relevé par ENEDIS du fait d'absences répétées du Client, pendant un délai d'un an à compter du dernier relevé ou de l'entrée en vigueur du contrat, le gestionnaire est en droit d'exiger un relevé spécial facturé au Client. Le prix de cette prestation figure sur le catalogue des prestations d'ENEDIS (voir article 2.3.2).

5.2. Contestation de l'index de facturation

Il se peut que l'index auto relevé par le Client ne soit pas pris en compte par le gestionnaire ENEDIS, du fait de son incohérence avec les derniers index réels à sa disposition. Dans ce cas Ekwateur prendra en compte l'index calculé par le gestionnaire pour établir sa facture.

Si le Client conteste l'index sur lequel se base la facture, alors il est en droit de suspendre le paiement du montant correspondant à la partie de la consommation contestée.

Si aucun accord n'est trouvé, il est procédé à un relevé spécial par ENEDIS à l'initiative de l'une ou l'autre des parties. Si le relevé fait apparaître que l'index de facturation ne correspond pas à la consommation du Client, ce dernier n'est pas redevable de ce relevé spécial. Dans le cas contraire, il devra s'acquitter du montant de la prestation qui figure sur le catalogue des prestations du gestionnaire (voir article 3.3.2).

Ekwateur remboursera au Client les éventuels trop perçus liés à un index de facturation erroné, dans un délai maximum de 15 jours à compter de la découverte de l'erreur. A défaut il sera redevable à l'égard du Client d'une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal, sans qu'elle ne puisse être inférieure à 7,50 € TTC.

5.3. Facturation et dysfonctionnement du compteur

Si le compteur s'avère défectueux, alors la consommation du Client durant la période de dysfonctionnement sera établie en fonction de son historique de consommation. Ekwateur est tenu de recueillir préalablement auprès du Client toutes les informations afin que la facturation soit la plus proche possible de ce que le Client a effectivement consommé.

A défaut d'historique, la consommation est établie en fonction d'un profil présentant les mêmes caractéristiques de consommation, sous réserve de l'accord du Client sur le profil appliqué. Ekwateur communique au Client tous les éléments utiles pour qu'il juge de la pertinence du profil sélectionné.

Dans tous les cas, un abattement de 10% est appliqué sur la consommation théorique retenue pour la période de dysfonctionnement.

Le Client peut demander à ce que le bon fonctionnement de son compteur soit vérifié par ENEDIS. Cette prestation peut être facturée au Client si la vérification révèle que le compteur n'est pas défectueux. Son montant figure dans le catalogue des prestations d'ENEDIS (voir article 3.3.2).

Article 6. Paiement

6.1. Modalités de paiement

Le Client peut payer sa facture par prélèvement automatique, carte bancaire, prélèvement sur carte bancaire, chèque ou mandat compte.

Les créances d'Ekwateur vis-à-vis du Client sont nanties au bénéfice de la société GLAS en qualité d'agent des sûretés. A ce titre les factures sont payées sur le compte ouvert par la société GLAS à cet



effet dont les coordonnées ont été communiquées au Client. GLAS SAS, société par actions simplifiée au capital de 1 274 769 euros RCS Paris 838 225 290, 40 rue du Colisée - 75008 Paris.

6.2. Délai de paiement

Le Client doit s'acquitter de sa facture dans un délai de quatorze (14) jours à compter de sa date d'émission, qui figure sur la facture.

6.3. Défaut de paiement

En cas de défaut ou de retard de paiement dans le délai imparti, le Client Professionnel est de plein droit redevable à l'égard d'Ekwateur et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible ainsi que d'une indemnité forfaitaire de compensation des frais de recouvrement de 40 euros.

Article 7. Responsabilités

7.1. Responsabilité du fournisseur

Ekwateur est responsable vis-à-vis du Client de tous les préjudices qui résultent d'un manquement avéré à ses obligations spécifiques dont les principales consistent à :

- facturer le Client au plus proche de sa consommation réelle;
- garantir au Client que l'énergie qu'il consomme est couverte par un volume de production d'énergies renouvelables conformément à l'article 1.1 des présentes conditions ;
- assurer au Client une adaptation tarifaire conforme à ses besoins conformément au point 2.1.1 ;
- respecter les différents délais qui lui sont imposés par les présentes conditions générales pour exécuter ses obligations vis-à-vis du Client, notamment en ce qui concerne le remboursement de trop perçu (articles 5.2) ou le traitement des réclamations (article 9) ;
- assurer la protection des données personnelles du Client, conformément aux lois et règlements en vigueur (article 10).

Ekwateur n'est en principe pas responsable des défaillances liées à la qualité ou à la continuité de la fourniture relevant de la mission exclusive d'ENEDIS sur la quasi-totalité du territoire. Cependant, comme indiqué précédemment, Ekwateur est responsable vis-à-vis du Client s'il n'a pas mis tous les moyens en œuvre pour résoudre toutes les réclamations du Client qui lui sont adressées, et ce quel qu'en soit la cause.

En tout état de cause, le Fournisseur peut s'exonérer de sa responsabilité à l'égard du Client si l'événement qui a causé un préjudice au Client était imprévisible au moment de la conclusion du Contrat, irrésistible dans sa réalisation et extérieure à Ekwateur.

7.2. Responsabilité du gestionnaire de distribution

ENEDIS est responsable vis-à-vis du Client de tous les préjudices qui résultent de défauts de qualité ou de continuité (coupures, surtensions) de la fourniture d'électricité dans les conditions prévues à l'article 2-2 et à l'article 6-1 du document figurant à l'Annexe 1. Il peut s'exonérer de cette responsabilité en invoquant les cas de force majeure listés à l'article 6.4 du document figurant en Annexe 1.

ENEDIS est également responsable, sous réserve de la force majeure, à l'égard du Client des dommages qu'il subit en raison d'un dysfonctionnement de compteur, ou plus généralement en cas de manquement à sa mission de comptage de l'électricité.

Le Client peut saisir Ekwateur pour qu'il fasse valoir sa demande d'indemnisation auprès d'ENEDIS. La procédure est décrite au point 7.2 du document figurant en Annexe 1.

Indépendamment du droit du Client d'exiger une indemnisation de son préjudice résultant d'un défaut de la qualité ou de la continuité de la fourniture, Ekwateur est tenu de verser automatiquement une pénalité au Client calculée sur la partie de la facture du Client.

Cette pénalité est égale à 20% du montant dû par le Client au titre du TURPE (voir article 3.1) au bout de six (6) heures d'interruption de la fourniture. Cette pénalité augmente par tranche de 20% toutes les (6) heures supplémentaires d'interruption (voir article 2.2 du document en Annexe 1).

7.3. Responsabilité du Client

7.3.1 Vis-à-vis d'Ekwateur : Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis d'Ekwateur en cas de non-paiement de sa facture ou de sa mensualité dans les délais impartis, en cas de transmission d'informations inexacts ou frauduleuses le concernant, en cas de fraude du Client notamment liée au fonctionnement de son compteur. Il devra indemniser tous les préjudices directs qui en résultent pour Ekwateur.

7.3.2 Vis-à-vis d'ENEDIS : 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 réseau qui figurent à l'article 3 de l'Annexe 1. En cas de manquement grave à ses obligations, ENEDIS pourra suspendre l'accès au réseau du Client (article 5-5 du document figurant en Annexe 1). Il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment à ENE-DIS. Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis d'ENEDIS dans les conditions fixées à l'article 6-2 de l'Annexe 1.

Article 8. Evolution des conditions contractuelles

Au cours du contrat, Ekwateur pourra modifier les conditions contractuelles, sous réserve d'avoir prévenu le Client au moins un mois à l'avance par voie électronique.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

Article 9. Traitement des réclamations

9.1. Traitement interne des réclamations

En cas de réclamation, le Client peut contacter gratuitement le service client Ekwateur par mail à l'adresse : mspro@ekwateur.fr , par téléphone au 09.77.40.10.47 ou au 09.77.40.10.37 ou par courrier à l'adresse postale:

Ekwateur
 BP 40056 69572
 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID ,

Le service client d'Ekwateur accuse réception au consommateur de sa réclamation dans un maximum de 48 heures. Ekwateur s'engage à traiter les réclamations dans un délai maximum de quinze (15) jours.

Si la réclamation concerne un problème de continuité ou de qualité de la fourniture ou des prestations effectuées par le gestionnaire de réseau, le Client peut également contacter directement ENEDIS à l'adresse suivante http://www.enedis.fr/aide_contact ou à l'adresse postale :

Électricité Réseau Distribution France
 Tour ENEDIS
 34, place des Corolles
 92079 Paris La Défense cedex.

Si le Client décide de saisir le Fournisseur pour une réclamation concernant les missions d'ENEDIS alors la procédure de règlement amiable est décrite à l'article 7-1 et 7-2 du document figurant en Annexe 1. Dans ce cas, le délai de traitement de la réclamation ne peut pas dépasser 40 jours à compter de la saisine d'Ekwateur par le Client.

9.2. Traitement externe des réclamations

A défaut d'accord trouvé entre Ekwateur et le Client dans un délai de deux mois qui suit la saisine du service client, le Client peut saisir le médiateur national de l'énergie, autorité publique indépendante, via son site www.energie-mediateur.fr ou par courrier (sans affranchissement) à l'adresse suivante :

Libre réponse n° 59252

75443 PARIS CEDEX 09

Si la réclamation concerne un problème de continuité ou de qualité de la fourniture ou des prestations effectuées par le gestionnaire de réseau ENEDIS, il peut saisir le Comité de Règlement des Différents (CoRDIS) qui est une autorité publique indépendante. Pour plus d'information : <http://www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-et-sanctions/procedure>.

Article 10. Données personnelles et CNIL

10.1. Collecte et stockage par Ekwateur

Lors de sa souscription et en acceptant le contrat, le Client accepte de communiquer des données à caractère personnel et qu'Ekwateur en collecte jusqu'à la fin du contrat pour l'exécution de celui-ci.

10.2. Traitement des données personnelles par Ekwateur

Dans le cadre du contrat, Ekwateur, en sa qualité de responsable de traitement procède au traitement de données à caractère personnel des Clients.

Ekwateur traite ces fichiers conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

L'utilisation de ces données personnelles est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat, relève de l'intérêt légitime d'Ekwateur, résulte d'une obligation légale ou est basé sur le consentement du Client.

Le Client a la possibilité de retirer son consentement à tout moment. Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

Le traitement des données personnelles du Client a pour finalité l'exécution et la gestion du contrat avec le Client (fourniture d'énergie, de services, facturation, suivi de la relation client, recouvrement...).

Les données personnelles traitées peuvent être accessibles par les services internes de Ekwateur, par des sous-traitants, des partenaires, des établissements financiers, les gestionnaires de réseau de distribution et par tout tiers autorisé conformément aux dispositions légales et réglementaires.

Ces destinataires traiteront les données en respectant les obligations et les instructions transmises par Ekwateur.

Ekwateur s'engage à prendre et à ce que les destinataires de ces données prennent des mesures de sécurité techniques et



organisationnelles afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.

Aucune utilisation de ces données à des fins commerciales n'a lieu sans l'accord exprès du Client.

Elles ne pourront être transmises à des tiers qu'avec l'accord exprès et préalable du Client, sauf si ce tiers dument habilité par Ekwateur intervient pour l'exécution du présent contrat.

Ekwateur est tenu de mettre tous les moyens en œuvre pour sécuriser les données personnelles du Client ainsi collectées et stockées.

Ekwateur ne conservera les données personnelles du Client que pendant le temps nécessaire aux finalités de traitement, en respectant les délais de prescription en vigueur.

Le Client peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

Le Client s'engage à avoir pris connaissance de la politique de confidentialité d'Ekwateur relative aux données personnelles.

10.3. Droit d'accès et de rectification du Client

Le Client dispose d'un droit d'accès, de communication de ses données dans un format exploitable, de rectification, de suppression et un droit de limitation au traitement de ses données personnelles.

Le Client peut exercer ses droits par mail à l'adresse dpo@ekwateur.fr ou par courrier à l'adresse suivante :

Ekwateur
BP 40056
69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

Le Client doit justifier de son identité en joignant par exemple une copie d'un titre d'identité (passeport, carte d'identité ou permis de conduire).

Le Client peut consulter sur son espace personnel accessible depuis le site Ekwateur.fr le suivi de ses données de consommation, et ce à tout moment.

10.4. CNIL

Le Client peut également faire valoir ses droits auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par

courrier à l'adresse : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou par téléphone au : 01 53 73 22 22.

Article 11. Evolution des liens hypertextes

Le Client est informé que les liens hypertextes insérés par Ekwateur dans les présentes conditions afin de faciliter l'accès du Client à l'ensemble des informations utiles, sont susceptibles d'évoluer au cours du contrat. Un tel lien étant la propriété du tiers qui édite le site vers lequel le lien renvoie, Ekwateur ne saurait être tenu responsable des conséquences liées à une évolution de ce dernier en cours de contrat.

Article 12. Cession

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

Article 13. Droit applicable et règlement des litiges

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

Le Client et Ekwateur s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend issue de la formation, de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat.

A défaut d'accord amiable, étant entendu que le recours à une procédure amiable étant facultatif, le différend sera soumis :

- Au tribunal de commerce de Paris pour les professionnels
- Aux juridictions nationales compétentes dans les autres cas

Si le Client décide de saisir directement les tribunaux judiciaires, il dispose dans ce cas d'un délai de 5 ans à compter du moment où il a eu connaissance des faits litigieux, sauf cause de suspension ou d'interruption de ce délai prévu par la loi.

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

Identification : Annexe 1 bis au contrat GRD-F

Version : 9.0

Nb. de pages : 9

Préambule

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

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) HTA, 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, 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 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 associé à un PDL.

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 L111-92 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 plusieurs PDL. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le fournisseur concerné et le GRD. Il comprend la présente annexe 1bis du Contrat GRD-F.

Fournisseur : entité qui dispose d'une autorisation d'achat pour revente d'électricité conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie, et est 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 convenu entre le Client et le GRD pour le soutirage d'énergie électrique. Le Point de Livraison est précisé dans le Contrat Unique. Il est généralement identifié par référence à une extrémité d'un élément d'ouvrage électrique.

Référentiels (du GRD)

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

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

- 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 du GRD <http://www.enedis.fr/Concessions>.

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

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

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

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

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

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

- 1) garantir un accès non discriminatoire au RPD
- 2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage

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

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

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 PDL 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 D322-10 du code de l'énergie, 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 s'engage à ne pas dépasser un seuil de nombre de coupures, hors travaux, par périodes de douze mois à compter de la prise d'effet du Contrat Unique. Ce seuil est défini par zone d'alimentation, selon une règle précisée dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

Le Client peut, s'il en fait la demande par l'intermédiaire de son Fournisseur, substituer à l'engagement standard un engagement personnalisé sur le nombre de coupures. Les principes de cet engagement personnalisé sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA. Le catalogue des prestations en vigueur du GRD en précise les modalités notamment financières.

Le GRD s'engage à ne pas causer plus de deux coupures pour travaux par année civile, et à ce que la durée de chaque coupure soit inférieure à quatre heures.

Le GRD verse automatiquement au bénéfice du Client, le cas échéant via son Fournisseur, une pénalité pour toute Coupure Longue d'une durée supérieure à celle fixée par la délibération de la CRE en vigueur relative aux tarifs d'utilisation du RPD.

Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément aux dispositions de la délibération de la CRE en vigueur relative aux tarifs d'utilisation du RPD. A 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 des réseaux publics de distribution ou de transport d'électricité ;
- 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 ;

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

- 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, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés en cas de coupure de plus de 20 % de l'ensemble des Clients alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

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

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

Les engagements du GRD portent sur les fluctuations lentes, les variations rapides, les déséquilibres de la tension et la fréquence. Ils sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

Le GRD ne prend aucun engagement standard sur les microcoupures ni sur les creux de tension.

Seuls les creux de tension peuvent donner lieu, si le Client en fait la demande par l'intermédiaire de son Fournisseur, à un engagement personnalisé. Ledit engagement est proposé par Le GRD en fonction des conditions locales d'alimentation du site. Les principes de cet engagement sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA. Le catalogue des prestations en vigueur du GRD en précise les modalités notamment financières.

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 6-3 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue 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, sans faute de la part du GRD ;
- dans les cas de refus d'accès au réseau et de suspension de l'accès au réseau cités aux paragraphes 5-5 et 5-6 ci-après.

Le GRD s'engage par ailleurs à produire les bilans qualité annuels ou semestriels remis au Client par le Fournisseur, conformément aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA et au catalogue des prestations du GRD en vigueur.

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 son 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 via son Fournisseur.

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

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Le dispositif de comptage est décrit dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

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. Si le Client ou son Fournisseur souhaite un service nécessitant un Compteur Communicant alors que le Client n'en dispose pas encore, l'installation d'un Compteur Communicant se fait à la charge du GRD, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations.

Le GRD est en outre chargée du contrôle métrologique de tous les éléments du dispositif de comptage, de la pose, de l'entretien et du renouvellement des éléments du dispositif de comptage qu'elle a fournis. Les frais correspondant sont à la charge 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 à défaut avec celles d'un PDL

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

présentant des caractéristiques de consommation comparables. 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.

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

Le GRD peut réaliser des travaux pour le développement, l'exploitation, l'entretien, la sécurité et les réparations urgentes que requiert le RPD.

Pour les travaux ne présentant pas un caractère d'urgence, le GRD prend contact avec le Client afin de déterminer d'un commun accord la date de réalisation des travaux. Le GRD informe le Client par lettre, avec copie au Fournisseur, de la date, de l'heure, de la durée des travaux et de la durée de la coupure qui s'ensuit à minima dix jours ouvrés avant la date de réalisation effective des travaux.

Pour les travaux présentant un caractère d'urgence, le GRD prend immédiatement les mesures nécessaires et prévient par tout moyen dans les meilleurs délais le Client, avec copie au Fournisseur, de la date, de l'heure et de la durée de la coupure qui s'ensuit.

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.

Si le Client a une puissance souscrite strictement supérieure à 2 MW, il reçoit, ainsi que le Fournisseur, une information personnalisée, conformément aux modalités prévues dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

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 notamment du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : 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 PDL 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 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.

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

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 courriel 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.

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

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 l'accès du Client au RPD à la demande du Fournisseur ;
- transmettre au gestionnaire de réseau de transport RTE, et le cas échéant au responsable d'équilibre désigné par le Fournisseur les données nécessaires à la reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet du GRD.

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

Le Client s'engage à :

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

La limite entre le RPD et l'installation électrique intérieure du Client est mentionnée dans le Contrat Unique, selon les informations transmises par le GRD. En aval de cette limite, l'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes applicables, en particulier la norme NF C 13-100, 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

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

de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client.

Le Client ne doit en aucun cas raccorder un tiers à son installation intérieure.

2) satisfaire à son obligation de prudence

Conformément aux dispositions de l'article D342-8 du code de l'énergie, le Client doit veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles.

A la demande du Client, le GRD adresse les informations sur les conditions de qualité et de continuité du site, ainsi que sur les mesures habituelles que le Client peut prendre pour minimiser les conséquences des aléas de distribution. Il appartient ensuite au Client de prendre les mesures économiquement raisonnables et techniquement efficaces pour en minimiser les conséquences sur ses installations.

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

Le respect, par le GRD, de ses obligations suppose que le Client limite les perturbations générées par ses installations, conformément aux dispositions générales d'accès et d'utilisation du RPD HTA.

Pour ce faire, le Client s'engage à s'équiper, à ses frais, des appareils nécessaires, et à faire remédier à toute défectuosité qui pourrait se manifester. Les éventuels désaccords sur les mesures à prendre en vue de faire disparaître toutes causes de danger ou de limiter les troubles dans le fonctionnement du réseau sont réglés conformément au paragraphe 7. Il en va de même dans le cas où le Client refuserait de prendre les dispositions visant à limiter ses propres perturbations conformément aux tolérances précisées.

Ces dispositions s'appliquent sans préjudice de tout recours en indemnité, notamment dans l'hypothèse où la responsabilité du GRD serait recherchée par un autre client du fait des conséquences des perturbations générées par le Client.

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

Le Client doit mettre gratuitement à la disposition du GRD un local de comptage.

Le Client a l'obligation de mettre en place et d'entretenir, sous sa responsabilité et à ses frais, certains éléments du dispositif de comptage, comme décrit dans les dispositions générales d'accès et d'utilisation du RPD HTA. Préalablement à la mise en service de ces équipements, le Client transmet au GRD les certificats de vérification garantissant la conformité aux règles et normes en vigueur. Si la puissance souscrite au Point de Livraison est supérieure ou égale à 250 kW, ou si le Fournisseur a souscrit un service de comptage à courbe de charge, un Compteur mesurant les courbes de charge, télérelevé et équipé d'une ligne de télécommunication dédiée à cet usage, est a minima nécessaire. Si cette(ces) ligne(s) est(sont) posée(s) et exploitée(s) par un

opérateur de télécommunication, le GRD prend à sa charge les frais de l'abonnement (ou des abonnements) correspondant(s).

Si la puissance souscrite au PDL est inférieure à 250 kW, la pose d'un Compteur Communicant, avant les échéances fixées par les pouvoirs publics, reste à l'initiative du GRD. Dans ce cadre, le GRD prend à sa charge la pose du Compteur Communicant.

5) garantir le libre accès et en toute sécurité du GRD aux dispositifs 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 des articles R341-4 à R341-8 du code de l'énergie ;
- le dépannage des dispositifs 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 autant de fois que nécessaire. 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 à la convenance du Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

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

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

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

Le Client peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son 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 de moyens de production d'électricité raccordés aux installations du site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client. Dans le cas contraire, le Client est tenu de signer un contrat dit "d'injection" auprès du GRD.

En aucun cas la mise en œuvre d'un ou plusieurs moyens de production ne peut intervenir sans l'accord écrit du GRD.

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

8) transmettre, via le Fournisseur, au GRD, pour accord, avant exécution, toutes les modifications apportées par lui-même aux installations de son poste de livraison fonctionnant à la tension de raccordement.

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

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 dispositions ;
- 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 pour une période de 12 mois ;
- 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 ;
- à la conformité des installations du poste de livraison aux règlements et normes en vigueur, notamment la norme NF C 13-100 ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

La mise en service d'une 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 D342-18 à 21 du code de l'énergie.

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du GRD ;

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

- 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 suspendre l'accès au RPD du Client.

6. Responsabilité

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

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

Le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre 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 tout ou partie des obligations contractuelles par le débiteur.

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

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictueuses ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des faits irrésistibles et imprévisibles de tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions

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

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 <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.

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.

8. Révision du présent document

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