



## Conditions Générales de Vente d'Electricité

### Définitions

Tout terme ou expression dont l'initiale est en majuscule a la signification suivante :

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

**Acheminement** : accès et utilisation du Réseau de Distribution et de transport pour livrer l'Electricité au Point de Livraison du Client.

**Année Contractuelle** : période de douze mois consécutifs. Le premier jour de la première année contractuelle est le jour de la date d'effet du Contrat.

**ARENH** : Accès Régulé à l'Electricité Nucléaire Historique mis en place par la loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité, dite « loi NOME ».

**Basse Tension** : le domaine de tension « Basse Tension » rassemble tous les raccordements dont la tension est inférieure à 1kV avec une Puissance Souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, ou supérieure à 36 kVA et inférieure à 250 kVA.

**Client** : toute personne, consommateur final non domestique ayant conclu un contrat de vente d'Electricité avec le Fournisseur. Il est désigné aux CPV.

**Conditions Générales (ou CGV)** : partie du Contrat dans laquelle figurent les obligations des Parties s'appliquant de façon générale.

**Conditions Particulières (ou CPV)** : partie du Contrat dans laquelle figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les Parties.

**Contrat** : le contrat de vente d'Electricité, comprenant les Conditions Générales, les Conditions Particulières, et leurs annexes le cas échéant, passé entre le Client et le Fournisseur pour un ou plusieurs Site(s) donné(s). Si le Client a souscrit un Contrat Unique, le Contrat correspond au Contrat Unique.

**Contrat CARD** : Contrat d'Accès au Réseau de Distribution (CARD) auquel le Site du Client est relié. Il est conclu entre le Distributeur et le Client. Il fixe les conditions et modalités d'accès au Réseau ainsi que les modalités d'échange de données avec le Fournisseur pour ledit Site.

**Contrat CART** : Contrat d'Accès au Réseau de Transport (CART) auquel le Site du Client est relié. Il est conclu entre RTE et le Client. Il fixe les conditions et modalités d'accès au Réseau ainsi que les modalités d'échange de données avec le Fournisseur pour ledit Site.

**Contrat GRD-F** : contrat conclu entre le Distributeur et le Fournisseur relatif à l'accès au Réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Site raccordé au Réseau géré par le Distributeur et pour lequel le Client a souscrit un Contrat avec le Fournisseur.

**Contrat Unique** : contrat entre le Fournisseur et le Client portant sur la fourniture d'énergie électrique d'un ou plusieurs Site(s) et sur l'accès et l'utilisation du Réseau pour lesdits Sites ; il est composé des présentes Conditions Générales, des Conditions Particulières et des documents qui y sont associés, notamment les DGARD.

**C3S** : Contribution sociale de solidarité des sociétés telle que définie aux articles L. 137-30 et suivants du Code la Sécurité sociale.

**Début de la fourniture** : commencement de la fourniture électrique au(x) Site(s) par le Fournisseur. La date de Début de la fourniture est fixée dans les Conditions Particulières.

**DGARD** : les Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution, établies par le Distributeur et déclinées éventuellement selon le domaine de tension et de puissance souscrite.

**Distributeur** : toute personne physique ou morale chargée de la distribution de l'Electricité sur le Réseau jusqu'à chaque Site. Elle est responsable de l'exploitation, de l'entretien et si nécessaire du développement du réseau de distribution 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'Electricité.

**Electricité** : énergie électrique active, utilisée par le Client.

**Energie Réactive** : partie de l'énergie électrique qui sert à l'alimentation des circuits magnétiques des machines électriques, notamment les moteurs et les transformateurs.

**Espace Client** : Espace personnalisé sécurisé et gratuit sur Internet, permettant au Client de visualiser ses consommations et ses factures, de gérer ses contrats et de suivre ses demandes.

**Formule Tarifaire d'Acheminement (ou FTA)** : l'option tarifaire du Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité souscrite auprès du Distributeur et applicable au Point de Livraison du Client en fonction de sa tension d'alimentation et de la répartition horosaisonnaire de ses consommations.

**Fournisseur** : Le Fournisseur est la société ENGIE.

**Haute Tension** : le domaine de tension « Haute Tension » rassemble tous les raccordements dont la tension est supérieure à 1kV.

**Installations de Comptage ou Comptage et Type de Comptage** : appareils de mesure et de contrôle nécessaires à l'exécution du Contrat et à la sécurité des installations. Elles sont composées des éléments suivants : compteurs, coffrets ou armoires, services auxiliaires permettant de faire face à une panne de courant (batterie notamment), moyens d'accès au réseau de télécommunications, transformateurs de courant, transformateurs de tension. Le Type de Comptage est déterminé en fonction de la période tarifaire choisie par le Client. Les plages horaires correspondantes à ces périodes sont fixées localement par le Distributeur en fonction des conditions d'exploitation du Réseau.

**Installation Intérieure** : Il s'agit de l'ensemble des ouvrages et installations n'appartenant pas au Réseau et situés immédiatement à l'aval des bornes de sorties du disjoncteur.

**Mandataire** : personne physique ou morale, dûment habilitée par le Client, qui déclare être autorisée à agir au nom et pour le compte du Client dans le cadre de la négociation, de la signature et/ou de l'exécution du Contrat et qui garantit le paiement par le Client des sommes dues au titre du Contrat.

**Opérateur Prudent et Raisonnable** : personne agissant de bonne foi dans l'intention d'exécuter ses obligations contractuelles et qui, pour ce faire, met en œuvre les compétences, l'application, la prudence et la prévoyance qui sont raisonnablement et habituellement mises en œuvres par un opérateur compétent et expérimenté agissant conformément aux réglementations, lois et usages dans des circonstances et des conditions similaires.

**Partie ou Parties** : les signataires du Contrat, tels que mentionnés dans les Conditions Particulières.

**Point de Livraison ou PDL** : point physique où l'Electricité est livrée au Client.

**Puissance Limite** : la puissance maximale équilibrée que le Client peut appeler avec la garantie de rester, s'il le souhaite, alimenté en Basse Tension.

**Puissance Souscrite** : puissance que le Client prévoit d'appeler à son Point de Livraison pendant les douze mois qui suivent sa souscription, en fonction de ses besoins vis-à-vis des réseaux. Sa valeur est fixée dans la limite de la capacité des ouvrages. La puissance appelée en excédent de la Puissance Souscrite correspond à un dépassement.

**Réseau** : réseau public de distribution ou de transport d'électricité, exploités par et sous la responsabilité du Distributeur ou RTE.

**Responsable d'Equilibre** : personne morale ayant signé avec le Réseau de Transport d'Electricité (RTE) un contrat de responsable d'équilibre, en application duquel les signataires s'obligent l'un envers l'autre à compenser financièrement la différence, entre le total des quantités d'énergie injectées et le total des quantités d'énergie soutirées, constatée a posteriori dans le périmètre d'équilibre défini au contrat. Le Responsable d'Equilibre peut être le Fournisseur ou un tiers désigné par lui.

**RTE** : gestionnaire du réseau de transport au sens de la loi du 10 février 2000.

**Site(s)** : Site(s) éligible(s) au sens de la loi du 10 février 2000 visé(s) aux Conditions Particulières.

**TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité)** : tarifs et règles associées relatifs à l'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

## 1. Objet

Le Contrat définit les modalités de vente d'Electricité par le Fournisseur aux Clients alimentés en Basse Tension par une puissance inférieure ou supérieure à 36 kVA et/ou alimentés en Haute Tension (HTA et HTB).

Les Conditions Particulières constituent avec les présentes Conditions Générales et ses annexes un ensemble indissociable. En cas de contradiction entre les dispositions des Conditions Générales et les dispositions des Conditions Particulières, les dispositions de ces dernières prévaudront.

Le Contrat est valable uniquement pour le ou les Site(s) désigné(s) dans les Conditions Particulières. Le Fournisseur assure la fourniture exclusive en énergie électrique du ou des Site(s). L'énergie livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

Pendant la durée du Contrat, le Fournisseur assurera ou fera assurer par un tiers la prestation de Responsable d'Equilibre pour le(s) Site(s) désigné(s) dans les Conditions Particulières.

Le Contrat annule et remplace tous accords écrits ou verbaux relatifs au même objet remis ou échangés entre les Parties antérieurement à sa signature.

Les présentes Conditions Générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande ; elles sont en outre portées à la connaissance de tout Client souscrivant un Contrat de vente d'Electricité.

Le Client est informé que, en souscrivant un Contrat à prix de marché en Electricité, il pourra à nouveau bénéficier d'un Contrat en tarif réglementé en Electricité pour le(s) Point(s) de Livraison en Basse Tension inférieure ou égale à 36 kVA, s'il en fait la demande.

## 2. L'accès et l'utilisation du Réseau

Le choix du Client concernant l'Acheminement (inclusion dans le Contrat Unique ou souscription d'un Contrat CARD/CART) figure dans les Conditions Particulières.

### 2.1. Sites en Contrat Unique

Le Fournisseur a conclu un Contrat GRD-F, avec le Distributeur, prévoyant les conditions techniques et commerciales de la mise à disposition de l'Electricité et de son utilisation, qui permet la conclusion par le Client d'un Contrat Unique avec le Fournisseur.

Pour les sites Basse Tension, les dispositions applicables à l'accès au Réseau et à son utilisation sont fixées dans les DGARD Basse Tension. Pour les sites Haute Tension, Les dispositions applicables à l'accès au Réseau et à son utilisation sont fixées dans les DGARD HTA.

Les DGARD font partie intégrante du Contrat. Une synthèse est mise à disposition sur le site internet du Fournisseur <http://entreprises-collectivites.engie.fr>. Ces synthèses sont établies sous la responsabilité du Distributeur. Le Client s'engage à respecter les dispositions des DGARD Basse Tension ou DGARD HTA vis-à-vis du Distributeur.

L'intégralité de ces dispositions est disponible sur le site internet du Distributeur ou est adressée au Client sur simple demande auprès du Fournisseur.

Les prestations techniques du Distributeur et leurs tarifs sont déterminées dans son catalogue des prestations disponible auprès du Distributeur et notamment sur son site internet. Pour le Distributeur Enedis, à l'adresse suivante [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr).

Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des DGARD et devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment au Distributeur.

### 2.2. Sites en Contrat CARD/CART

Le Client s'engage à conclure un Contrat CARD/CART pour chaque Site avant le Début de la fourniture en tenant compte des délais minimums de traitement imposés par le Distributeur concerné ou RTE.

Dans le cas où le Début de la fourniture serait repoussé du fait de l'absence d'un Contrat CARD/CART pour une raison non imputable au Fournisseur, ce dernier se réserve le droit de demander au Client une indemnisation pour le préjudice subi.

Le Client s'engage à être titulaire d'un Contrat CARD/CART en vigueur pendant toute la durée du Contrat.

Le Client s'engage à remettre une copie du Contrat CARD/CART au Fournisseur sur simple demande.

### 2.3. Passage d'un Contrat Unique à un contrat CARD/CART et inversement

Dans le cas où le Client voudrait changer le régime de son Acheminement (passage d'un Contrat Unique à un Contrat CARD/CART et inversement), il s'engage à demander au préalable l'accord du Fournisseur.

Le Fournisseur proposera alors un nouveau Contrat prenant en compte les changements liés à l'Acheminement et les éventuels effets sur le prix.

### 2.4. Interruption de la fourniture

Le Fournisseur peut demander au Distributeur de procéder à l'interruption de la fourniture d'Electricité, après en avoir informé le Client, dans les cas suivants :

- danger grave et immédiat et/ou défectuosité de l'Installation Intérieure porté(s) à la connaissance du Fournisseur,
- non-paiement des factures dans le cas d'un Contrat Unique,
- force majeure et cas assimilés,
- 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 de l'Installation Intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie.

### 3. Transfert de propriété et des risques

L'obligation de livraison du Fournisseur consiste en l'injection sur le Réseau public de distribution ou de transport de l'Electricité à fournir.

Le transfert de propriété au Client de l'Electricité livrée s'effectue au Point de Livraison du Client.

Le transfert de responsabilité opérant transfert des risques s'effectue au point d'injection de l'Electricité sur le Réseau public de distribution ou de transport.

### 4. Les installations du Client

#### 4.1. L' Installation Intérieure du Client

L'Installation Intérieure est réalisée et entretenue sous la responsabilité de son propriétaire ou de toute personne à laquelle aurait été transférée sa garde. En aucun cas, le Fournisseur n'encourt de responsabilité à raison d'une quelconque défectuosité de l'Installation Intérieure du Client.

#### 4.2. Les moyens de production d'électricité présents chez le Client

Le cas échéant, le Client peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés à ses installations qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité.

Dans cette hypothèse, leurs caractéristiques sont mentionnées par le Client aux Conditions Particulières.

Le Client est tenu d'informer le Fournisseur, par lettre recommandée avec accusé réception, de toute mise en service ou modification de ces moyens de production avec un préavis de quarante-cinq jours. L'accord écrit du Distributeur est nécessaire avant toute mise en service ou modification des moyens de production du Client.

Dans ce cadre, le Client est tenu de signer avec le Distributeur une convention d'exploitation avant la mise en service ou la modification de tout moyen de production.

### 5. Caractéristiques des Points de Livraison

#### 5.1. Installations et données de Comptage

5.1.1 Le Comptage de l'Electricité livrée aux Sites est effectué par les appareils de Comptage du gestionnaire du Réseau auquel le Site est raccordé.

Le Client autorise expressément le Fournisseur pendant toute la durée du Contrat à demander et à recevoir communication auprès du Distributeur des données techniques et contractuelles (historique des consommations, relevés d'index et courbes de charges, puissance et tarif d'acheminement) associées à son (ses) Point(s) de Livraison. Cette autorisation expresse vaut également pour l'accès aux données en cas de demande d'ajout de Point(s) de Livraison en cours de Contrat.

Le Client s'engage à communiquer par ailleurs au Fournisseur sur demande de celui-ci, l'ensemble des informations relatives au Comptage nécessaires à l'exécution du Contrat et notamment les caractéristiques des appareils de Comptage et les codes d'accès à la télé-relève le cas échéant. Cette communication se fera directement au Fournisseur ou à tout tiers désigné par ce dernier.

5.1.2 Si le Fournisseur ne dispose pas à temps des données de Comptage ou si une erreur manifeste est commise lors du relevé, de la télé-relève ou de l'enregistrement des données de Comptage, le Fournisseur peut évaluer la quantité d'énergie électrique prélevée par le Site et facturer le Client sur la base de cette évaluation. Le Fournisseur établira ensuite une correction sur la base des données de Comptage validées de manière définitive par le Distributeur et procédera à une régularisation correspondante des sommes facturées.

5.1.3 Le Fournisseur pourra néanmoins, de sa propre initiative ou à la demande du Client, installer les appareils de Comptage qu'il estime adéquats pour contrôler l'exactitude des indications données par les appareils de Comptage du Distributeur.

Dans ce cas, les Parties conviendront ensemble des modalités techniques et financières d'une telle installation qui sera à la charge de la Partie qui la demande.

### 5.2. Puissances Souscrites

La valeur des Puissances Souscrites par poste horosaisonnier figure le cas échéant aux Conditions Particulières. En aucun cas la responsabilité du Fournisseur ne pourra être mise en cause du fait du choix de la Puissance Souscrite.

Pour les Sites en Contrat Unique, les modifications de Puissance Souscrite et/ou du Type de Comptage sont réalisées suivant les modalités figurant dans les DGARD Basse Tension et DGARD HTA. Ces modifications font l'objet d'un avenant entre les Parties. Les dispositions relatives à tout dépassement de la Puissance Souscrite figurent dans les DGARD Basse Tension et dans les DGARD HTA.

Tous les frais, facturés au Fournisseur, par le Distributeur au titre du dépassement de Puissance Souscrite et/ou de la Puissance Limite, de la modification de puissance ou d'une manière générale de toute opération relative à la puissance, seront refacturés au Client.

### 5.3. Formule Tarifaire d'Acheminement

Le Client peut demander la modification de la Formule Tarifaire d'Acheminement (FTA) souscrite pour un Point de Livraison sous réserve du respect de l'ensemble des conditions suivantes :

- La modification de la FTA est effectuée conformément à la réglementation relative à l'accès et à l'utilisation du Réseau.
- La FTA à modifier a été maintenue au minimum douze (12) mois.
- La modification de la FTA s'effectue à tension d'alimentation identique.

### 5.4. Energie Réactive

Dans l'hypothèse où le Client appelle de l'Energie Réactive au Point de Livraison, celle-ci est, le cas échéant, facturée selon la réglementation en vigueur par le Distributeur au Fournisseur qui la refacture au Client.

## 6. Prix

### 6.1. Structure du prix

#### 6.1.1. Sites en Contrat Unique

Pour les Sites en Contrat Unique, le Fournisseur facture au Client :

- le prix de l'Electricité
- le prix de l'Acheminement

#### 6.1.2. Sites en Contrat CARD/CART

Pour les Sites en Contrat CARD/CART, le Fournisseur facture au Client uniquement le prix de l'Electricité.

Le prix de l'Acheminement est facturé indépendamment par le Distributeur (dans le cas d'un Contrat CARD) ou par RTE (dans le cas d'un Contrat CART).

Le Client s'acquiesce directement vis-à-vis du Distributeur ou RTE des sommes dues au titre de l'Acheminement.

## 6.2. Prix de l'Electricité

Le prix de l'Electricité figure dans les Conditions Particulières. Il est constitué du prix de l'énergie électrique soutirée et le cas échéant d'un ou plusieurs Abonnements.

Le prix de l'Electricité inclut :

- Les coûts afférents à la fonction de Responsable d'Equilibre. Sauf mention contraire dans les Conditions Particulières, les coûts proportionnels au soutirage physique tels que déterminés par RTE dans le cadre des règles relatives au dispositif de Responsable d'Equilibre approuvées par la Commission de régulation de l'énergie, et dont toute évolution sera répercutée au Client.
- Le cas échéant, les coûts induits par la réglementation applicable relative aux certificats d'économie d'énergie (CEE) en application des articles L221-1 et suivants du code de l'énergie. Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières de Vente, ces coûts seront réévalués en fonction des évolutions législatives ou réglementaires modifiant le niveau des obligations de production des CEE. L'écart du niveau d'obligation sera répercuté, de manière à prendre en compte la moyenne de l'évolution du niveau d'obligation de production de CEE classique et de CEE précarité, et sera valorisé sur la base de la moyenne arithmétique des prix de clôture C2EMARKET pour livraison à terme sur les deux prochains semestres des CEE classique et CEE précarité publiés sur [www.c2emarket.com](http://www.c2emarket.com) au titre du mois de novembre de l'année N-1, N étant l'année d'entrée en vigueur de ladite évolution. Si les prix de clôture C2EMarket venaient à disparaître, ou étaient indisponibles, leur sera substituée la référence la plus proche existant alors et permettant de maintenir l'équilibre économique du Contrat. Par ailleurs, les coûts induits par la réglementation relative aux CEE pourront être révisés chaque année civile afin de prendre en compte les évolutions de prix des CEE constatées sur C2EMARKET au titre du mois de novembre de l'année N-1 pour la fourniture d'électricité de l'année N. Cette révision sera réalisée sur la base de la moyenne arithmétique des prix de clôture C2EMARKET pour livraison à terme sur les deux prochains semestres des CEE classique et CEE précarité publiés sur [www.c2emarket.com](http://www.c2emarket.com) au titre du mois de novembre de l'année N-1, pour la fourniture d'électricité de l'année N.
- Les coûts induits par la réglementation relative au dispositif de contribution à la sécurité d'approvisionnement en électricité prévu aux articles L335-1 et suivants du code de l'énergie (mécanisme de capacité). Les coûts répercutés au Client à ce titre sont les coûts supportés par le Fournisseur, et ne peuvent être supérieurs au prix maximal déterminé en référence au coût de construction d'une nouvelle capacité, dit « prix administré », tel que définis par la Commission de régulation de l'énergie en application de l'article R335-48 du Code de l'énergie, appliqué à l'obligation de capacité du Fournisseur pour une année de livraison. Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières, l'évolution de ces coûts sera répercutée au Client à chaque année civile selon la formule suivante par poste horosaisonnier :  
$$\text{Coût Capacité}_{\text{Poste horosaisonnier},n} (\text{€/MWh}) = 1/100 \times \text{Coef. Capacité}_{\text{Poste horosaisonnier}} \times \text{PrixCapacité}_n$$
  
Avec :
  - Coef. Capacité<sub>Poste horosaisonnier</sub> (kW/MWh) : valeur calculée par le Fournisseur au regard du profil de consommation du Site
  - PrixCapacité<sub>n</sub> (€/GC) : prix de la dernière enchère de garantie de capacité pour l'année n, publié par EPEX Spot avant le 31 décembre de l'année N-1. Il est exprimé en

€/GC ( Une Garantie de Capacité = 0,1 MW). Si la dernière enchère n'était pas connue à la date de signature du Contrat, la valeur de la dernière enchère connue sera prise en compte et ce quelque-soit l'année de livraison.

Par ailleurs, en cas de nouvelle obligation CEE générée par un Site en cours de Contrat, cette nouvelle obligation CEE sera répercutée, via une contribution spécifique qui s'appliquera sur les quantités d'énergie électrique vendues et qui sera facturée en sus du prix de l'Electricité, de manière à prendre en compte le niveau de la nouvelle obligation de production de CEE classique et de CEE précarité, et sera valorisée sur la base de la moyenne arithmétique des prix de clôture C2EMARKET pour livraison à terme sur les deux prochains semestres des CEE classique et CEE précarité publiés et disponibles sur [www.c2emarket.com](http://www.c2emarket.com) le mois suivant la publication officielle de cette nouvelle obligation.

Le prix de l'Electricité indiqué dans les Conditions Particulières n'inclut pas l'ensemble des coûts et charges afférents à l'Acheminement ( transport, distribution, livraison et Comptage de l'Electricité).

Il s'entend hors impôts, taxes, ou redevances, contributions de toute nature dont notamment la C3S le cas échéant ou charges, supportés par le Fournisseur en application de la législation et de la réglementation en vigueur, lesquels sont facturés en sus du prix de l'Electricité mentionné aux Conditions Particulières au Client.

Toute évolution de ces impôts, taxes, redevances, contributions de toute nature ou charges sera intégralement répercutée au Client.

Il est précisé qu'en cas d'évolution de la segmentation du Distributeur (C1 - C2 - C3 - C4 - C5) en cours de Contrat, cela n'aura aucun impact sur le Prix de l'Electricité facturé au Client.

## 6.3. Prix de l'Acheminement (uniquement pour les Sites en Contrat Unique)

Le prix de l'Acheminement comprend :

- les coûts issus du TURPE,
- l'ensemble des autres prestations et interventions réalisées par le Distributeur pour le(s) Point(s) de livraison du Client et non comprises dans le TURPE.

Les Conditions Particulières précisent les modalités de facturation au Client du prix de l'Acheminement. Les coûts d'utilisation des réseaux non expressément inclus dans le TURPE seront facturés en sus au Client par le Fournisseur qui les majorera de la TVA applicable au taux en vigueur ainsi que de toute autre taxe applicable.

Toute modification du TURPE ainsi que toute modification des taxes, redevances, prélèvements ou contributions portant sur l'Acheminement seront répercutées sur le Prix de l'Acheminement.

Toute variation du TURPE est reportée sur le prix de l'Acheminement à la date d'entrée en vigueur du nouveau TURPE.

## 6.4. Evolutions législatives, réglementaires ou tarifaires

En cas d'évolution des dispositions législatives, réglementaires ou tarifaires, les nouvelles charges dont le Fournisseur serait redevable, en vertu de toute disposition impérative applicable à la production, au transport, à la distribution, à la vente ou à la livraison d'Electricité, d'origine renouvelable ou non, visant notamment à la maîtrise de la consommation énergétique, au soutien de la production d'énergie renouvelable ou à la lutte contre le changement climatique seront intégralement répercutées et facturées au Client.

## 6.5. Référence au mécanisme ARENH

Toute référence au mécanisme ARENH (Accès Régulé à l'Electricité Nucléaire Historique) dans les Conditions

Particulières n'engage pas le Fournisseur à souscrire à l'accord cadre du dispositif ARENH ou à commander de l'ARENH pour une période considérée. Toutefois, le Fournisseur s'engage lorsque cette référence est faite dans les Conditions Particulières, à appliquer au Client un prix équivalent au prix ARENH en vigueur et à déterminer la puissance ARENH suivant les modalités du mécanisme ARENH telles que fixées par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Le Fournisseur sera fondé à répercuter au Client toutes évolutions des dispositions législatives, réglementaires ou administratives relatives au dispositif ARENH ou tout effet d'un autre mécanisme ou dispositif qui le remplacerait.

Dans le cas d'un arrêt ou d'une suspension du dispositif ARENH pour quelque motif que ce soit, ou dans le cas où la puissance ARENH allouée au Client varierait suite à une décision des pouvoirs publics ou suite à un dépassement du volume global maximal d'ARENH prévu à l'article L336-2 du Code de l'Energie, la quantité d'énergie électrique manquante ou excédentaire ainsi que les garanties de capacités associées seraient alors valorisées sur la base des prix de marché de l'électricité et des garanties de capacités en France établis en référence à des dates communiquées par le Fournisseur au Client et répercutées sur la facture du Client.

## 7. Facturation

### 7.1. Etablissement de la facture

Les factures sont émises mensuellement et adressées par le Fournisseur au Client ou mises à disposition du Client sous format électronique à terme échu à réception des données de relève réelles ou estimées par le Distributeur. Pour les Sites ne disposant pas de compteur, le Distributeur établit et transmet au Fournisseur l'estimation des consommations.

Les Abonnements sont facturés mensuellement mais calculés par jour.

En cas d'évolution du prix entre deux factures, la répartition des quantités facturées aux différents prix se fera au prorata temporis.

### 7.2. Facture électronique

Le Client accepte de recevoir en substitution des factures papier, des factures par voie électronique sécurisées par une signature électronique, dans les conditions définies à l'article 289 VII 1° du Code général des Impôts.

La facture électronique a valeur d'original au sens de la réglementation fiscale et a la même valeur juridique et comptable qu'une facture papier.

Les factures électroniques sont téléchargeables en format PDF depuis l'Espace Client. Le Fournisseur s'engage à sécuriser la transmission des factures électroniques via une signature électronique qui repose sur un certificat électronique délivré par un prestataire de service de certification.

L'historique des factures électroniques est constitué progressivement à partir de la délivrance de la première facture électronique. Les factures électroniques sont accessibles dans l'Espace Client du Client pendant une durée identique à celle prévue pour l'accès à l'Espace Client.

Le Client est informé par e-mail de la mise à disposition d'une nouvelle facture électronique dans son Espace Client. Le Client s'engage à transmettre au Fournisseur une adresse électronique (adresse e-mail) destinée à recevoir les e-mails l'informant de la mise à disposition d'une nouvelle facture électronique. Tout changement d'adresse électronique devra être communiqué par courrier ou par e-mail au Fournisseur. En cas d'adresse de messagerie électronique erronée, le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable de l'échec de distribution des courriers électroniques informant le Client de la disponibilité d'une facture.

Le Client est redevable du paiement de la facture, même en l'absence de courrier électronique et ce pour des raisons extérieures au Fournisseur (adresse de messagerie indiquée par le Client erronée, messagerie pleine, avarie technique du serveur hébergeant la messagerie du Client, etc).

Le Fournisseur ne saurait être tenu pour responsable des retards ou des impossibilités de remplir ses obligations contractuelles survenant en cas de force majeure et dans les cas suivants, sans qu'ils aient à remplir les conditions de la force majeure : piratage informatique, privation, suppression, interdiction temporaire ou définitive, pour quelle que cause que ce soit (dont les pannes ou indisponibilités inhérentes au serveur d'hébergement ou de tout système d'information nécessaire à la transmission des factures électroniques), de l'accès au réseau Internet.

L'enregistrement et l'archivage des factures électroniques sous format électronique relèvent de l'entière responsabilité du Client. Il est recommandé au Client de télécharger ses factures électroniques régulièrement et de les conserver sur un support durable de son choix afin de se créer ses propres archives.

### 7.3. Règlement des factures

Le règlement des factures sera effectué par prélèvement automatique quinze jours après la date d'émission de la facture. A cet effet, le Client transmettra au Fournisseur, dans un bref délai à compter de la signature du Contrat un mandat de prélèvement SEPA accompagné d'un relevé d'identité bancaire.

Les Conditions Particulières peuvent prévoir des modalités de paiement différentes.

Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé.

### 7.4. Absence de paiement

Toute somme non réglée au Fournisseur au titre du présent Contrat à sa date normale d'exigibilité portera intérêt, à compter de la date d'exigibilité de la facture jusqu'à la date de paiement effectif, à un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Ce taux ne pourra toutefois être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal. En cas de retard de paiement, le Fournisseur bénéficie de plein droit et, sans qu'il soit besoin de mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros H.T.T.

Pour les Sites en Contrat Unique, en l'absence de paiement, le Fournisseur peut, après une mise en demeure de payer la totalité des sommes dues dans un délai de dix jours restée infructueuse, demander au Distributeur l'interruption de la fourniture d'Electricité pour le Site du Client et procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions visées à l'article Résiliation. L'interruption de la fourniture d'Electricité interviendra dans les cinq 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 quelque nature que ce soit. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client.

Pour les Sites en Contrat CARD/CART, en l'absence de paiement, le Fournisseur peut, après une mise en demeure de payer la totalité des sommes dues dans un délai de dix jours restée infructueuse, procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions visées à l'article Résiliation, sans préjudice des autres actions qu'il pourrait exercer contre le Client.

En tout état de cause, en cas de résiliation faisant suite à l'absence de paiement, le Client est en outre tenu de payer au Fournisseur les frais de résiliation prévus à l'article Résiliation.

## 8. Garanties de paiement

Deux types de garanties peuvent être demandés par le Fournisseur.

### 8.1. Dépôt de Garantie lié au mode de paiement

Dans le cas où le règlement des factures ne s'effectue pas par prélèvement automatique, un dépôt de garantie dont le montant est égal au douzième du montant annuel prévisionnel de la facture est dû. Il fait l'objet d'une demande de versement spécifique, que le Client s'engage à régler dans les mêmes conditions que les factures d'Electricité. Ce dépôt de garantie, non producteur d'intérêts, est remboursé à l'expiration du Contrat, déduction faite, éventuellement, de toute créance du Fournisseur sur le Client.

En cas de défaut de paiement des sommes dues en exécution du Contrat, et notamment en cas de mise en redressement judiciaire du Client, le Fournisseur peut opérer compensation de toutes les sommes qui lui sont dues par le Client avec le dépôt de garantie.

Si le Client est dans l'incapacité de constituer le dépôt de garantie ou encore de le reconstituer suite à une compensation, le Fournisseur peut interrompre la fourniture d'Electricité conformément à l'article relatif à l'« Absence de paiement » et résilier le Contrat.

### 8.2. Garantie financière liée à la solvabilité du Client

Au vu de critères de notation et/ou d'évaluation d'organismes externes ayant pour activité l'analyse de la solvabilité des entreprises, le Fournisseur peut demander au Client ou à sa maison mère, la constitution d'une garantie financière dans les cas suivants :

- Avant l'exécution du Contrat. Dans ce cas, le montant de la garantie ne peut être inférieur au montant de la facture mensuelle prévisionnelle du Client.

- Durant l'exécution du Contrat en cas de dégradation significative de la situation financière du Client ou en cas d'incidents de paiement. Dans ce cas, le montant de la garantie ne peut être inférieur au montant de la facture mensuelle du Client pour le ou les Point(s) de Livraison concerné(s) et doublé en cas de retard de paiement.

- En cas de modification de l'actionariat de la société Cliente ou de la maison mère, entraînant un changement substantiel du contrôle de la société Cliente, tel que défini par l'article L233-3 du Code de commerce.

Au titre de cette garantie, le Fournisseur peut demander le versement d'un dépôt de garantie, ou la constitution de tout autre type de garantie ou de sûreté.

La remise de la garantie doit intervenir au plus tard 2 semaines avant le début d'exécution du Contrat, ou dans le mois suivant la demande du Fournisseur si la demande est faite en cours d'exécution du Contrat. A défaut, le Fournisseur pourra interrompre la fourniture conformément à l'article « Absence de paiement » et résilier le Contrat.

Quel que soit le type de garantie demandée par le Fournisseur, celui-ci se réserve le droit, en cas de variation du prix de l'Electricité ou du prix de l'Acheminement, de demander au Client de modifier en conséquence le montant de la garantie fournie.

En cas de compensation partielle ou totale du dépôt de garantie avec les sommes dues par le Client, le Fournisseur se réserve le droit de demander au Client de majorer le montant de ce dépôt ou de le reconstituer intégralement.

Le dépôt de garantie est remboursé, déduction faite, le cas échéant, de toute créance du Fournisseur sur le Client, dans les trois mois suivant (i) l'expiration du Contrat, ou (ii) le complet paiement au Fournisseur des sommes dues au titre du Contrat.

En cas de défaut de paiement de sommes dues au titre du Contrat, et notamment en cas de mise en redressement judiciaire du Client, les Parties conviennent expressément que le Fournisseur peut, sans aucune obligation de mise en demeure préalable, compenser avec le dépôt de garantie toutes sommes dues, ou le cas échéant appeler la garantie remise par le Client.

## 9. Durée et cession

### 9.1. Durée

La durée du Contrat est définie dans les Conditions Particulières. Le Contrat se renouvelle par tacite reconduction par période égale à la période contractuelle initiale, sauf disposition contraire dans les Conditions Particulières.

Les Conditions Particulières fixent la date de Début de la fourniture et la date d'échéance du Contrat.

La date de Début de la fourniture est notamment subordonnée :

- à l'existence d'un raccordement au Réseau,
- à la mise en service du Point de Livraison,
- au rattachement du Point de Livraison du Client, par le Distributeur, au Fournisseur.

Toute consommation d'Electricité au-delà de la date de fin du Contrat, quelle que soit la cause de celle-ci et non couverte par un nouveau contrat avec un fournisseur d'Electricité constitue une consommation anormale. Le Fournisseur subissant un préjudice du fait de cette consommation sera fondé à exiger le paiement de l'Electricité consommée au prix de marché de l'électricité EPEX SPOT ou au prix de l'Electricité indiqué aux Conditions Particulières avec une majoration de 25% du prix du MWh appliqué aux quantités vendues si le prix EPEX SPOT est inférieur au prix de l'Electricité indiqué aux Conditions Particulières majoré de 25%, augmenté des autres coûts supportés par le Fournisseur (frais de gestion, Acheminement, capacité, etc.).

Sauf nouveau Contrat conclu entre le Client et le Fournisseur, la poursuite de la consommation d'Electricité se fera aux risques et périls du Client. A tout moment, le Fournisseur pourra, sans préavis, demander au Distributeur de sortir de son périmètre le(s) Point(s) de livraison du Client. En pareille situation, le Client pourra alors subir de la part du Distributeur l'interruption de la fourniture. Dans ce cas, le Client ne pourra revendiquer le remboursement d'aucun dommage de quelque nature que ce soit et les frais d'interruption seront à sa charge. Ces conditions s'appliqueront ainsi, quelle que soit la durée stipulée aux CPV, au-delà de la date de fin de Contrat.

### 9.2. Cession

Le Client ne peut céder ses droits et obligations au titre du Contrat, sauf accord écrit express et préalable du Fournisseur, y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif. Cet accord ne pourra être refusé sans motif légitime. Si cet accord est donné, la cession ainsi réalisée emportera substitution du cessionnaire au cédant pour l'exécution du Contrat. Le cédant restera tenu des obligations contractuelles nées antérieurement à la cession du Contrat. Pour l'application du présent article, constitue un motif légitime de refus par le Fournisseur, notamment, le refus fondé sur une solvabilité moindre du cessionnaire.

En tout état de cause, le Fournisseur peut demander des garanties financières ou modifier les conditions de paiement s'il peut raisonnablement estimer que le cessionnaire présente un risque de contrepartie supérieur au Client cédant.

Les stipulations ci-dessus ne s'appliquent pas à la cession, quelles qu'en soient les modalités, par le Fournisseur des créances nées ou à naître du Contrat à un tiers.

Le Fournisseur pourra céder à tout moment le Contrat, sous réserve d'en informer le Client par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de un mois. Le Client consent par avance à une telle cession et ne pourra s'y opposer. L'ensemble des droits et obligations issus du Contrat seront cédés au cessionnaire à la date de cession. Le Fournisseur cédant sera alors déchargé de ses droits et obligations à l'égard du Client

## 10. Résiliation

### 10.1. Cas de résiliation

Le Contrat est résilié de plein droit et sans formalité judiciaire sans préjudice des indemnités éventuellement dues, dans les cas suivants :

a/ A l'initiative du Fournisseur, en cas de cessation du Contrat GRD-F ou si le Fournisseur ne peut plus légalement exécuter le Contrat à la suite de la perte de sa qualité de fournisseur d'Electricité, moyennant un préavis de deux mois,

b/ A l'initiative du Fournisseur, en cas d'absence de paiement ou en cas de non-transmission d'une garantie financière,

c/ Au choix du Client, en cas de manquement grave de la part du Fournisseur à son obligation de vente, hors cas prévu à l'article « Force majeure ou cas assimilés », pendant une durée égale ou supérieure à un (1) mois, et après une mise en demeure restée infructueuse huit (8 jours) à compter de sa présentation au Fournisseur.

d/ Dans le cas prévu à l'article relatif aux effets de la force majeure et cas assimilés.

### 10.2. Modalités de résiliation

Si, dans les hypothèses expressément prévues au paragraphe 10.1, une des Parties souhaite résilier le Contrat, ladite Partie devra en informer l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette lettre devra indiquer la date de résiliation.

La date de résiliation devra coïncider avec la date de sortie des Sites du périmètre d'équilibre en tenant compte des délais minimaux de sortie du périmètre d'équilibre fixés par RTE applicables à la Partie qui demande la résiliation.

Lors de la résiliation du Contrat le relevé spécial du compteur est effectué à la charge du Client et lui sera facturé.

### 10.3. Frais de résiliation

Sans préjudice de l'article relatif à la responsabilité, en cas de résiliation avant l'échéance du Contrat en dehors des cas de résiliation énoncés aux alinéa a/, c/ et d/ de l'article 10.1, le Client est tenu de payer au Fournisseur les frais de résiliation suivants, et ce y compris en cas de résiliation avant le Début de la fourniture : 50% du Prix de l'Electricité en vigueur à la date effective de la résiliation multiplié par les consommations prévisionnelles sur la durée résiduelle du Contrat, définies comme les consommations annuelles estimées divisées par douze et multipliées par le nombre de mois restant à courir.

Si le Prix de l'Electricité résulte de l'application d'une formule de calcul prévue aux Conditions Particulières, les frais de résiliation visés ci-dessus seront appliqués à cette formule, en prenant en compte les opérations de fixation réalisées avant la date effective de la résiliation.

En tout état de cause, pour l'application du présent article, le Prix de l'Electricité inclut les coûts de capacité et de CEE, les taxes et contributions ainsi que le prix de l'option électricité verte le cas échéant.

Le changement de fournisseur avant l'échéance du Contrat donne lieu au paiement par le Client des frais de résiliation tels que prévus au présent article 10.3, sauf si le Client est un non professionnel pour les Sites dont la puissance souscrite est

inférieure ou égale à 36kVA conformément à l'article L.224-15 du Code de consommation.

## 11. Responsabilité

### 11.1. Responsabilité liée à la fourniture d'Electricité

La responsabilité du Fournisseur ne s'étendant pas à l'Installation Intérieure du Client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires, relatives tant à son Installation Intérieure qu'à ses appareils d'utilisation, en ce qui concerne notamment une interruption momentanée des fournitures.

Le Client est seul responsable de l'exactitude des données transmises au Fournisseur en vue de l'établissement du Contrat et notamment de la liste de ses Points de Livraison. Le Client s'engage à indemniser le Fournisseur de tout préjudice qui serait lié à l'inexactitude de ces données.

Sauf dol ou faute lourde et sans préjudice de l'article relatif à la force majeure et cas assimilés, la responsabilité civile que chaque Partie encourt par sa faute, vis-à-vis de l'autre Partie, ne peut être engagée que dans la mesure du préjudice direct, dûment justifié, causé par cette Partie, dans la limite :

- par Site et par événement, d'un montant égal à un mois moyen de consommation lequel sera calculé sur la base de la consommation annuelle prévisionnelle figurant dans les Conditions Particulières divisée par 12 dans la limite de 1.000.000 euros,
- par Année Contractuelle, à deux fois le montant précédent.

La responsabilité de la Partie concernée est limitée aux pertes éprouvées par l'autre Partie, et ne couvre pas les éventuels gains manqués.

Le Client et le Fournisseur renoncent à tout recours l'un contre l'autre et contre leurs assureurs respectifs au-delà des montants susmentionnés. Le Client et le Fournisseur s'engagent à obtenir de leurs assureurs respectifs la même renonciation.

Chaque Partie supportera les conséquences pécuniaires des dommages subis par ses préposés au cours de l'exécution du Contrat.

Chaque Partie et ses assureurs garantissent l'autre Partie contre les recours qui pourraient être exercés par les préposés, leurs ayant-droit et/ou les caisses de sécurité sociale à raison de ces dommages.

### 11.2. Responsabilité liée à l'Acheminement

L'Acheminement relève exclusivement de la responsabilité du Distributeur. Ce dernier est donc seul responsable de l'Acheminement de l'Electricité jusqu'au Point de Livraison du Client, et de l'indemnisation du Client en cas de non-respect de ses engagements. A ce titre, le Distributeur est directement responsable, vis-à-vis du Client, en cas de non-respect des engagements et obligations mis à sa charge au terme des dispositions relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau.

Les gestionnaires de réseau sont responsables de la qualité et de la continuité de l'Electricité fournie. En conséquence, le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable de tout dommage qui est la suite directe ou indirecte (i) d'un acte des gestionnaires de réseaux; (ii) d'une défaillance de tout ou partie du réseau français ; (iii) de toute carence ou restriction qui affecte la production d'électricité en France métropolitaine ; ou (iv) de tout autre événement qui cause une interruption ou une irrégularité (en quantité ou en qualité) de l'alimentation en énergie électrique des Sites.

Le Client dispose d'un droit direct à l'encontre du Distributeur concernant les engagements de ce dernier contenus dans les dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau.

Le Client s'engage vis-à-vis du Distributeur à respecter les dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau.

En cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau, entraînant la suspension de la fourniture d'Electricité par le Distributeur, le Fournisseur est délié de ses obligations vis-à-vis du Client au titre du Contrat et ne pourra voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.

## 12. Force majeure et cas assimilés

### 12.1. Définition

Chaque Partie est momentanément déliée totalement ou partiellement de ses obligations au titre du Contrat, à l'exception des éventuelles prestations dues au Distributeur, dans les cas suivants :

- Cas de force majeure, entendu au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence française comme tout événement échappant au contrôle de la Partie affectée, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat, dont les effets ne peuvent être évités par la mise en œuvre d'efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, l'empêchant temporairement d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat.
- dans les circonstances ci-après et sans qu'elles aient à réunir les critères de la force majeure, dans la mesure où leur survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat :
  - a) Fait d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, la distribution ou l'utilisation d'énergie électrique, dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la Partie qui l'invoque agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable.
  - b) Fait de l'administration ou des pouvoirs publics, fait de guerre ou attentat affectant les mêmes éléments et remplissant les mêmes conditions qu'au point a) ci-dessus.
  - c) Toutes autres circonstances visées dans les DGARD Basse Tension et HTA.

Les évènements de force majeure ne comprennent pas :

- l'absence d'autorisation, de Contrat d'accès au réseau, de licence ou d'approbations nécessaires à l'exécution du Contrat et devant être délivrée par une autorité publique quelconque du pays de la Partie qui demande l'exonération de sa responsabilité.

- les boycotts, grèves et lock-out sous quelque forme que ce soit, les grèves du zèle, les occupations d'usines et de locaux, les arrêts de travail se produisant dans les entreprises de la Partie qui invoque la force majeure.

### 12.2. Mise en œuvre

La Partie affectée s'engage, dans les meilleurs délais après la survenance d'un événement tel que défini ci-dessus, à avertir l'autre Partie et à lui fournir toute information utile sur les circonstances invoquées et leurs conséquences.

Cette information sera envoyée par télécopie, courrier électronique ou lettre à l'autre Partie, et confirmée dans tous les cas par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le présent article n'est appliqué qu'à compter de la signification d'un événement tel que défini ci-dessus à l'autre Partie.

Dans tous les cas, la Partie affectée doit prendre toutes dispositions en vue d'assurer dès que possible la reprise normale de l'exécution du Contrat.

### 12.3. Effets

Si l'inexécution du Contrat, en raison d'un événement visé ci-dessus, perdurait au-delà d'un délai d'un mois, les Parties se rencontreraient pour étudier la suite à donner au Contrat. A défaut d'accord dans les trente jours suivant la période visée ci-dessus, l'une quelconque des Parties pourrait résilier le Contrat sans préavis ni indemnité et sans formalité judiciaire de quelque nature que ce soit.

Le Client n'est pas délié de ses obligations, au titre du Contrat antérieures à la survenance d'un événement de force majeure ou assimilé.

### 13. Litiges

En cas de réclamation ou litige dans l'application du Contrat, le Client peut contacter le Service Clients du Fournisseur par téléphone ou par courrier.

Si cette démarche n'a pas permis de résoudre le différend, le Client peut :

- faire une demande de médiation au Médiateur du Groupe ENGIE, soit par internet : (<http://www.mediateur-engie.com/contact>) ou par simple lettre à ENGIE - COURRIER DU MEDIATEUR, TSA 27601 - 59973 TOURCOING CEDEX, dans un délai d'un (1) an à compter de la réclamation écrite faite auprès du Service Clients du Fournisseur ;
- ou, pour les clients entrant dans le champ d'application des dispositions de l'article L122-1 du code de l'énergie, saisir le Médiateur National de l'Energie dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de la réclamation écrite faite auprès du Service Clients, par courrier (Médiateur national de l'énergie Libre réponse n° 59252 75443 Paris Cedex 09) ou via le site internet [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr).

Le Client conserve la faculté, à tout moment, de saisir directement la juridiction compétente.

En l'absence d'accord amiable, le litige sera soumis au tribunal de commerce de Nanterre.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas éventuellement exiger la stricte application des conditions du Contrat ne vaut en aucun cas renonciation à un des droits qui y sont exprimés.

Le Contrat est soumis au droit français, tant sur le fond que sur la procédure applicable.

## 14. Données personnelles

### 14.1. Finalité et qualité de responsable de traitement

Dans le cadre de son activité, le Fournisseur, agit en qualité de responsable de traitement, conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, en particulier la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée, et le Règlement (UE) n° 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.

Dans le cadre de l'exécution des prestations du Fournisseur, des données à caractère personnel (ci-après « Données Personnelles») concernant le Client font l'objet de traitements liés à la gestion du Contrat et de la relation clientèle.

Ces traitements de Données Personnelles sont réalisés sur la base de l'exécution du Contrat, du respect d'une obligation légale ou relèvent de l'intérêt légitime du Fournisseur. Ils sont indispensables au regard des finalités suivantes :

- gestion du Contrat,

- mise à disposition des espaces clients,
- gestion du service client,
- gestion du recouvrement et des contentieux,
- envoi de communications en lien avec votre Contrat, d'offres commerciales et/ou d'enquêtes de satisfaction,
- réalisation d'études et/ou d'analyses, pour les besoins d'amélioration et/ou de personnalisation des services proposés aux Clients,
- respect de la réglementation en vigueur.

Le Fournisseur est également susceptible d'utiliser les données de navigation de ses clients, collectées sur le site internet du Fournisseur ou de ses partenaires, et de les associer avec d'autres données afin de lui proposer des services personnalisés ou des offres promotionnelles ciblées. À tout moment, le Client peut gérer ses choix en matière de dépôt de cookies sur le site internet du Fournisseur.

#### 14.2. Durée de conservation

Les données personnelles collectées sont conservées pendant toute la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus. En matière de prospection commerciale, les données personnelles collectées sont conservées pendant un délai de trois (3) ans suivant le dernier contact émanant du Client/la fin de la relation commerciale. A toutes autres fins, les données personnelles collectées sont conservées dans la limite des délais prévus par la réglementation en vigueur notamment les délais de prescription applicables en matière commerciale, comptable et fiscale. Ces durées pourront être prolongées en cas de contentieux ou de litiges.

#### 14.3. Destinataires ou catégories de destinataires

Pour les besoins des finalités susmentionnées, les Données Personnelles du Client sont communiquées aux services internes du Fournisseur, à ses prestataires ou sous-traitants ou partenaires, aux établissements financiers et postaux, aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, ainsi qu'aux Distributeurs, pour les finalités prévues dans les Conditions de Distribution.

#### 14.4. Transferts hors UE

Le Fournisseur peut avoir recours à des prestataires situés en dehors de l'Union Européenne pour la mise en œuvre de certains traitements de données personnelles. Pour tout transfert de Données Personnelles vers un tiers (affilié à ENGIE ou Sous-Traitant(s)) situé dans un pays tiers ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation de la Commission européenne, le Fournisseur met en place les garanties nécessaires conformément aux Lois de Protection des Données Personnelles applicables.

#### 14.5. Droits des personnes physiques

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité de ses données. Il peut exercer l'ensemble de ces droits en s'adressant à [Donnees.Personnelles-EntreprisesetCollectivites@engie.com](mailto:Donnees.Personnelles-EntreprisesetCollectivites@engie.com). Le cas échéant, un justificatif d'identité pourra être demandé.

#### 14.6. Coordonnées DPO et Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

Le Fournisseur a également nommé un Délégué à la Protection des données que le Client peut contacter à l'adresse suivante : ENGIE - Délégué à la Protection des Données – Département Données Personnelles Groupe ; 1 Place Samuel Champlain ; 92930 Paris La Défense Cedex, ou sur le portail suivant : [https://engiegbs.service-now.com/qdpr\\_portal](https://engiegbs.service-now.com/qdpr_portal).

Le Client dispose également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

### 15. Evolution des Conditions Générales

Toute modification des Conditions Générales pourra être portée à la connaissance du Client par tout moyen. En l'absence d'opposition du Client aux nouvelles Conditions Générales dans un délai d'un mois, elles seront réputées acceptées et se substitueront de plein droit aux présentes Conditions Générales.

### 16. Confidentialité

Sauf convention contraire expresse entre les Parties, et sauf si la communication de cette information est nécessaire à l'exécution du Contrat, chaque Partie s'engage à tenir confidentielle vis-à-vis de tout tiers toute information fournie par l'autre Partie dans le cadre de la préparation ou de l'exécution du Contrat, à l'exception toutefois pour le Client des données concernant ses consommations. L'obligation de confidentialité ne vise pas les informations transmises par le Fournisseur à des tiers dans le cadre de la cession, quelles qu'en soient les modalités, des créances nées ou à naître du Contrat.

Les Parties ne sont pas responsables de la divulgation d'informations si celles-ci :

- sont déjà dans le domaine public, ou
- ont été obtenues régulièrement par d'autres sources qui ne sont pas liées par une obligation de confidentialité à l'égard de la Partie ayant initialement fourni l'information considérée, ou
- doivent être communiquées à un tiers par l'effet impératif d'une réglementation, d'une décision de justice ou d'une décision d'une autorité publique compétente, ou
- sont communiquées aux assureurs ou avocats respectifs des Parties Hors les cas c) et d) ci-dessus, la Partie procédant à la divulgation d'informations en informe l'autre Partie au plus tard dix jours calendaires avant la divulgation.

La présente obligation de confidentialité lie les Parties à compter de la date de la signature du Contrat et jusqu'à trois ans à compter de la date de fin du Contrat, quelle qu'en soit sa cause.

### 17. Imprévision

Au cas où des circonstances techniques ou économiques ou des dispositions législatives ou réglementaires – relatives à l'importation, au transport, à la distribution, à la production ou à la fourniture d'énergie électrique - imprévisibles pour les Parties au moment de la conclusion du Contrat surviendraient postérieurement et rendraient l'exécution du Contrat excessivement onéreuse pour l'une des Parties, celles-ci auront l'obligation de se concerter dès réception d'une demande de réadaptation notifiée par la Partie qui s'estime affectée par de telles circonstances à l'autre Partie, afin d'apporter au Contrat, de bonne foi et en équité, les adaptations nécessaires pour rétablir ledit équilibre.

La survenance de l'événement justifiant la demande de réadaptation du Contrat ne dispense en aucun cas les Parties de poursuivre l'exécution de leurs obligations contractuelles ni n'entraîne une suspension de celles-ci.

Le Client accepte expressément les risques liés à l'évolution de sa consommation ainsi que tous les risques liés à l'évolution des prix de marché de l'électricité, y compris lorsque ces évolutions sont imprévisibles au moment de la signature du Contrat, et ce quel qu'en soit le coût à sa charge.

### 18. Divers

18.1. En cas de nullité, d'illégalité ou d'invalidité d'une stipulation du Contrat, les Parties s'efforceront de remplacer cette clause par une clause valable et ayant un effet équivalent.

Les autres stipulations du Contrat ne seront pas affectées par ce changement et resteront en vigueur.

**18.2.** Les coordonnées du Client sont indiquées aux Conditions Particulières. Tout changement ne sera opposable au Fournisseur qu'à l'expiration d'un délai de quinze jours à compter de la réception d'une lettre désignant ses nouvelles coordonnées.

**18.3.** Chaque Partie s'engage à mettre à disposition de l'autre toute information nécessaire à la bonne exécution du Contrat.