CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE D'ELECTRICITE POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS ET NON-PROFESSIONNELS

Offre Horizon C4

En vigueur au 01/01/2025

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE HORIZON C4

En vigueur à compter du 01/01/2025

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sont applicables à tout professionnel et non-professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, (ci-après le « Client ») souscrivant à l'Offre de TOTALENERGIES ELECTRICITE ET GAZ FRANCE (ci-après le « Fournisseur » ou « TOTALENERGIES »).

L'Offre est réservée aux professionnels et non-professionnels titulaires d'un ou plusieurs PDL situé(s) sur le territoire desservi par ENEDIS en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse, alimenté(s) par un branchement effectif, définitif en basse tension, pour une Puissance souscrite comprise entre 37 kVA et 249 kVA sur le réseau de Basse Tension (BT). Lorsque le professionnel ou non-professionnel souhaite souscrire à l'Offre pour plusieurs PDL, la Puissance souscrite de chaque PDL doit être comprise entre 37 kVA et 249 kVA.

Le Contrat annule et remplace tout accord écrit ou verbal antérieur à sa signature, relatif à l'objet du Contrat.

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

1. DEFINITIONS

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

"Catalogue des Prestations" : désigne le document présentant l'ensemble des prestations et leurs tarifs proposées par le GRD au Client et au Fournisseur disponible auprès du GRD et notamment sur son site internet (pour ENEDIS, à l'adresse suivante : www.enedis.fr) Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client.

"Changement de fournisseur" : désigne la procédure par laquelle le PDL d'un Client est intégré par le GRD dans le périmètre de facturation de son fournisseur suite à la souscription d'un contrat avec celui-ci par le Client, entraînant la résiliation du contrat souscrit antérieurement par le Client auprès d'un autre fournisseur. Cette procédure s'opère entre des contrats actifs de fourniture d'électricité, le nouveau contrat étant souscrit aux mêmes caractéristiques techniques que le contrat précédent (PDL identique, formule tarifaire (moyenne utilisation / longue utilisation) identiques, puissance souscrite identique…). Il ne donne pas lieu à une interruption de l'accès au RPD. Le Changement de fournisseur est effectif à compter de la Date d'activation.

"Client" : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit à l'Offre de TOTALENERGIES, *via* le présent Contrat, pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle ou non-professionnelle au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

"Commission de Régulation de l'Energie" (CRE) : désigne l'autorité administrative indépendante créée par l'article 28 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000, en charge de la régulation du secteur de l'électricité et compétente pour tout litige relatif à l'accès au RPD.

"Contrat" ou "Contrat Unique" : désigne l'ensemble du dispositif contractuel décrit à l'article 11.1 des présentes.

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

"Contrat GRD-F" : désigne le contrat conclu entre le GRD et TOTALENERGIES relatif à l'accès au réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Client raccordé au RPD géré par le GRD.

"Date d'activation" : désigne, pour le ou les PDL défini(s) au Contrat, la date à partir de laquelle ce ou ces PDL du Contrat est/sont identifié(s), par le GRD, comme actif(s) dans le périmètre de facturation de son nouveau fournisseur. Cette date est rappelée dans la première facture adressée au Client.

"Energie Electrique Active" : Tout système électrique utilisant le courant alternatif met en jeu deux formes d'énergie : l'Energie Electrique Active et l'énergie électrique réactive. Dans le processus industriels, seule l'Energie Electrique Active est transformée au sein de l'outil de production en énergie mécanique, thermique, lumineuse, etc. L'énergie électrique réactive sert notamment à l'alimentation des circuits magnétiques des machines électriques (moteurs, autotransformateurs…). Seule la fourniture d'Energie Electrique Active sera assurée par le Fournisseur.

"Fournisseur" : désigne TOTALENERGIES, fournisseur qui détient les autorisations de fourniture d'électricité et de gaz naturel au titre de l'arrêté du 22 février 2012 autorisant l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients finals et aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes et au titre de l'arrêté du 31 octobre 2008 autorisant la société à exercer l'activité de fourniture de gaz naturel.

"Garantie" : désigne la garantie financière qui pourra, le cas échéant, être mise en œuvre par TOTALENERGIES dans les conditions définies à l'article 8 du Contrat.

« Garanties d'Origine » : Pour les Clients des offres qui incluent de l'électricité d'origine renouvelable, TotalEnergies s'engage à acheter la quantité de garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs d'énergie d'origine renouvelable, correspondant à la consommation du Client en fonction de la proportion d'électricité renouvelable incluse dans l'offre. Conformément aux articles L.211-2 et L.314-14 et suivants du Code de l'Energie, une garantie d'origine est émise pour chaque unité produite correspondant à un MWh (1000 kWh) et certifie que cette part d'électricité a été produite à partir d'une source d'énergie renouvelable et injectée sur le réseau électrique.

"GRD" ou "ENEDIS" : désigne le Gestionnaire du Réseau public de Distribution en situation de monopole local et auquel le Client est raccordé. Le GRD est la personne responsable de l'exploitation et de l'entretien du RPD dans sa zone de desserte. Le GRD est également le gestionnaire de l'installation de comptage servant à mesurer la consommation du Client. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures de manière à permettre une relation directe entre le Client et le GRD pour toutes les questions relatives, notamment, à la qualité et la continuité de l'onde électrique et au dépannage.

"Horo-saisonnalité" : désigne la variation du prix de la consommation selon les saisons, les jours de la semaine et/ou les heures de la journée. L'Horo-saisonnalité est définie dans le TURPE et figure sur le site internet d'ENEDIS.

"Mise en Service" : désigne la procédure appliquée (i) au cas d'un PDL sur lequel le Client, (ii) au cas d'un PDL pour lequel le Client opère un Changement de fournisseur par la demande d'ajout de ce PDL au Périmètre du Contrat, dès lors que ce changement entraîne une modification des caractéristiques techniques ou contractuelles souscrites auprès du Fournisseur précédent, ne pouvant être effectuée par une procédure de Changement de fournisseur. La Mise en Service est effective à la Date d'activation, le PDL concerné entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur.

"Offre" : désigne l'offre commerciale désignée au Contrat proposée par TOTALENERGIES et acceptée par le Client.

"Partie(s)" : désigne indifféremment TOTALENERGIES et/ou le Client.

"Périmètre" : désigne le ou les PDL du Client renseignés sur le Bulletin de souscription.

"Point de Livraison" ou "PDL" : désigne la partie terminale du RPD, dont le numéro d'identification est renseigné sur le Bulletin de souscription du Client, permettant d'acheminer l'électricité jusqu'aux installations intérieures du site de consommation du Client. Il se situe sur le territoire desservi par ENEDIS en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse. L'installation doit être alimentée par ENEDIS sur un branchement définitif et être conforme à la réglementation et aux normes en vigueur.

"Prix" : désigne le prix payé par le Client à TOTALENERGIES en application du Contrat et défini dans le Bulletin de souscription. Le Prix inclut notamment la rémunération de TOTALENERGIES pour la fourniture d'électricité, les éventuels services et options souscrits par le Client et la rémunération du GRD pour l'accès du Client au RPD ainsi que toutes les taxes et contributions applicables au Client.

"Puissance souscrite" : désigne la limite supérieure de puissance appelable par le Site du

Client, à laquelle il souscrit (exprimé usuellement en kVA ou en kW).

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

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

"Responsable d'Equilibre" : Personne morale ou physique qui s'oblige envers RTE, par un contrat de Responsable d'Equilibre, à régler pour un ou plusieurs utilisateurs du Réseau rattachés à son périmètre, le coût des écarts constatés a posteriori. Ces écarts résultent de la différence entre l'ensemble des fournitures et des consommations dont ils sont responsables.

"Services Associés" ou "Options" : désigne les services inclus avec le service de fourniture d'électricité ou en option payante décrits à l'article
3.3 du Contrat.

"Site" : désigne l'installation de consommation du Client à laquelle est destinée l'Energie Electrique fournie au titre du Contrat et répondant aux critères de l'éligibilité conformément à l'article 22 de la loi 2000-108 du 10 février 2000.

"Synthèse du Contrat d'Accès au Réseau " : désigne la synthèse des DGARD établie par le GRD. Ce document fait partie intégrante du Contrat Unique et résume les droits et obligations mutuels du Client et du GRD l'un envers l'autre pour toutes les questions relatives à l'accès au réseau public de distribution. Ces droits et obligations sont détaillés dans le Contrat d'Accès au Réseau.

« Tarif d'Utilisation des réseaux publics d'électricité" ou "TURPE" : désigne la rémunération du GRD par le Client en contrepartie notamment de l'utilisation des réseaux, de la prestation relative à l'acheminement de l'électricité jusqu'au(x) PDL du Client et des engagements pris par le GRD au profit du Client. L'utilisation des RPD est facturée par le GRD à TOTALENERGIES, puis refacturée au Client selon les conditions définies dans le Bulletin de souscription. Elle est calculée selon la formule tarifaire d'acheminement choisie par TOTALENERGIES et définie dans la décision tarifaire approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité en vigueur et prévue selon Les articles L. 341-2 et R.341-1 et suivants du Code de l'énergie. Le Tableau du barème du TURPE 6 en vigueur au 1er novembre 2024 figure à l'Annexe 2 à titre indicatif.

"Télé-relève" : désigne la transmission à distance d'un comptage en vue d'une facturation, le comptage étant la mesure de l'Energie Electrique Active fournie au Point de Livraison.

2. Objet du Contrat

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture de l'électricité jusqu'au(x) PDL du Client, ainsi que les modalités de gestion de l'accès au réseau d'électricité par TOTALENERGIES au nom et pour le compte du Client.

3. Description des prestations fournies par TOTALENERGIES

3.1. Fourniture d'électricité

TOTALENERGIES s'engage à assurer, selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture d'électricité nécessaire à l'alimentation du Périmètre. Ce service consiste dans la vente de l'électricité et la facturation correspondante.
L'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de TOTALENERGIES doit être acceptée par le GRD.

3.2. Gestion de l'accès au réseau

3.2.1. Principes de gestion de l'accès au réseau

TOTALENERGIES assure pour le compte du Client la gestion de l'accès au réseau, permettant l'acheminement de l'énergie jusqu'au(x) PDL de ce dernier. Cette gestion comprend notamment, au titre de l'exécution du Contrat d'Accès au Réseau pour le compte du Client les éléments suivants :

- la facturation au Client du TURPE et son paiement au GRD ;
- et, plus généralement, la gestion de toute demande d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à l'exception des demandes qui relèvent des relations directes entre le Client et le GRD. TOTALENERGIES rendra compte au Client des différentes opérations qu'il réalisera pour son compte, et s'engage à répondre à toutes les demandes d'information du Client relatives aux éléments contractuels de son accès au réseau.

Le Client et le GRD ont une relation contractuelle directe. Dans ce cadre, les relations directes entre le Client et le GRD peuvent notamment concerner l'établissement et la modification du raccordement, l'accès au comptage, le dépannage, ainsi que la qualité et la continuité de l'alimentation électrique.
TOTALENERGIES, s'engage à produire ses meilleurs efforts pour agir auprès du GRD et faire en sorte que ce dernier fournisse au Client la meilleure qualité de service possible au titre des obligations que le GRD a souscrit à l'égard du Client dans le cadre du Contrat Unique.
Ces obligations figurent dans la Synthèse du Contrat d'Accès au Réseau établie par le GRD, qui fait partie intégrante du Contrat Unique entre TOTALENERGIES et le Client. Dès lors, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance de la Synthèse DGARD annexée aux présentes qui lui est applicable et accepte ainsi expressément les droits et obligations respectifs qu'elle définit entre lui-même et le GRD.

3.2.2. Continuité et qualité de l'onde électrique/dépannage

Il est expressément entendu entre les Parties que les engagements relatifs à la continuité et à la qualité de l'onde électrique relèvent de la responsabilité exclusive du GRD et sont décrits dans le Contrat d'Accès au Réseau, disponibles sur simple demande auprès de TOTALENERGIES ou sur le site www.enedis.fr. Le GRD s'engage vis à vis du Client à garantir notamment certains standards de qualité et de continuité, et à indemniser le Client en cas de non-respect de ses engagements.
Le Client dispose d'un droit contractuel direct à rechercher la responsabilité du GRD résultant des dommages causés par tout manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client.
L'adresse du GRD auquel est raccordé le Client sera indiquée sur sa facture. En cas d'incident réseau, le Client contactera le service dépannage du GRD dont le numéro de téléphone figure sur les factures qui lui sont adressées par TOTALENERGIES. Il appartient au Client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture, conformément au Contrat d'Accès au Réseau.

3.2.3. Modification de la version tarifaire

Le Client peut demander par écrit à TOTALENERGIES de modifier sa version tarifaire, pour son ou plusieurs de ses PDL, dans la limite des dispositions du Contrat d'Accès au Réseau en lui communiquant les éléments exacts et complets demandés par le Fournisseur lors de la demande de modification.
En tout état de cause, il appartient au Client de vérifier l'adéquation de cette modification à ses besoins réels.
Le Client se verra appliquer les conditions, et notamment les prix tels que définis dans le Bulletin de souscription correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat.
TOTALENERGIES transmettra la demande de modification au GRD et en suivra la réalisation. Cette modification prendra effet, dans les conditions prévues dans le Contrat d'Accès au Réseau, à partir de la date d'intervention du GRD permettant sa mise en œuvre. Les frais facturés par le GRD pour cette opération seront refacturés au Client par TOTALENERGIES. Ces frais sont définis dans le Catalogue des Prestations.
Les possibilités de modifications successives de Puissance Souscrite sont définies par le GRD dans le Référentiel Clientèle. Ces modifications sont soumises à des modalités financières spécifiques.
Le Client s'engage donc à informer TOTALENERGIES, avant la date d'effet du Contrat, d'une éventuelle modification de sa Puissance Souscrite dans les douze derniers mois.

3.3. Services associés

Les Services Associés désignent les services inclus avec le service de fourniture d'électricité ou en services payants décrits au Contrat.
Le Client pourra résilier ses services suivant les conditions et modalités définies dans les CGV applicables au service concerné.

3.4. Energies certifiées Renouvelables

Pour son ou ses PDL, le Client peut opter sur son Bulletin de souscription pour une option comportant 100% d'énergies certifiées renouvelables.
A ce titre, pour chaque MWh (1000 kWh) d'Energies Renouvelables consommé par le Client, TOTALENERGIES s'engage à acheter la quantité de garanties d'origine correspondante. Le raccordement direct du Client à une source de production choisie n'étant pas possible, ces garanties d'origine sont la preuve qu'une certaine quantité d'électricité verte a été produite à partir de source renouvelable et injectée sur le réseau à titre exclusif conformément aux dispositions des articles L. 314-14 et suivants du Code de l'Energie.

4. Engagements du Client

Le Client :

- Atteste choisir TOTALENERGIES comme fournisseur unique d'électricité des PDL entrant dans le Périmètre ;
- Atteste qu'il est bien le titulaire du ou des PDL renseignés sur le Bulletin de souscription ;
- Confie à TOTALENERGIES le soin de gérer, en son nom et pour son compte, l'accès au RPD des PDL.
- Atteste, dans le cas d'un Changement de fournisseur, qu'il est libre de ses engagements vis à vis de son ancien fournisseur à compter de l'entrée en vigueur du Contrat.
- Atteste que l'usage qu'il fait de l'électricité sur le ou les PDL mentionné(s) au Contrat est professionnel.
- S'engage à informer TOTALENERGIES, avant la date d'effet du Contrat, d'une éventuelle modification de sa formule tarifaire d'acheminement survenue dans les douze (12) derniers mois. Le Client pourra demande à TOTALENERGIES de modifier sa formule tarifaire d'acheminement. En cas d'accord, le Client reconnaît accepter la formule tarifaire qu'il a choisie et que TOTALENERGIES transmet pour son compte, au GRD pour les douze (12) mois à venir, même en cas de Changement de fournisseur avant cette échéance.
- Autorise le GRD à communiquer à TOTALENERGIES les données techniques et de consommation relatives aux PDL du Périmètre nécessaires à l'exécution du Contrat, notamment :
  - Les données de comptage (incluant la courbe de charge) y compris les données antérieures à la signature des présentes,
  - les puissances souscrites du ou des PDL du Périmètre ;
  - les versions tarifaires et la consommation par version tarifaire pour le ou les PDL du périmètre ;
- Lorsque le PDL est équipé d'un compteur communiquant, autorise expressément le GRD à communiquer à TOTALENERGIES, pendant la durée d'exécution du Contrat, ses données de comptage afin de mise à disposition sur son Espace Client. Ces données incluent notamment :
  - les données de comptage (incluant la courbe de charge du PDL (au pas de 10 minutes),
  - l'historique de courbe de charge du PDL (au pas de 10 minutes)
  - les index quotidiens et mensuels et la puissance maximale quotidienne et mensuelle du PDL, y compris les données antérieures à la signature des présentes dans la limite de 24 mois.

  Le Client peut à tout moment retirer son autorisation et/ou demander la suppression des données récupérées et publiées sur son Espace Client. L'ensemble des informations sur le traitement de ces données, sur leur conservation et les moyens de retirer l'autorisation de partage de données et/ou de demander la suppression des données sont précisées sur l'Espace Client ;
- Atteste disposer d'une installation de consommation raccordée de manière effective, définitive et directe au RPD et conforme à la réglementation et aux normes en vigueur.
- Donne mandat par le présent Contrat, au Fournisseur qui l'accepte, d'assurer la mission de Responsable d'Equilibre, au sens de l'article 15 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 telle que modifiée. Dans ce cadre, TOTALENERGIES assurera la responsabilité, vis-à-vis de RTE, des écarts constatés entre les flux d'injection et les flux de soutirage de son périmètre d'équilibre.
- S'engage, en cas de recours à un prestataire de pilotage et d'ajustement de consommation, à en informer TOTALENERGIES préalablement pour lui permettre d'ajuster ses acquisitions en énergie

5. Prix applicables

Le terme « mois » est toujours entendu comme un mois calendaire, et le terme « jour » comme un jour ouvré, sauf autrement précisé.

En contrepartie de la fourniture d'électricité, le Client est redevable du Prix tel que défini au Bulletin de souscription.

Le Prix est constitué des éléments suivants :

- Le prix de l'Energie ;
- Le prix de l'acheminement ;
- Le coût du mécanisme de capacité ;
- Le prix des éventuelles Garanties d'Origine lorsqu'elles sont prévues dans le Bulletin de souscription du Client.

Le Prix s'entend hors taxe. Le Prix est majoré de plein droit du montant des taxes, impôts ou contributions de toutes natures supportés par TOTALENERGIES en sa qualité de fournisseur.

5.1 Prix de l'Energie

Le Prix de l'Energie (également désigné, selon la documentation contractuelle en vigueur du Client, prix de « fourniture », prix « consommation » ou « tarifs électricité ») est défini dans le Bulletin de souscription du Client. Il se décompose en :

- une part fixe (Abonnement) exprimée en € par mois ou an hors taxe (HT), et
- une part variable exprimée en €/KWh d'électricité (HT).

Les cadrans horo-saisonniers respectent l'Horo-saisonnalité du TURPE.

Le Prix de l'Energie est fixe pendant la durée prévue sur le Bulletin de souscription, y compris en cas de dépassement du plafond ARENH.

Toute évolution législative ou réglementaire conduisant à une modification des prix de fourniture livrée sur Site se traduira par une modification automatique du prix de l'Energie facturé au Client.

5.2. Prix de l'acheminement

Le Fournisseur facture au Client, en sus du Prix de l'Energie, l'ensemble des coûts de transport et de distribution, pénalités de dépassement de Puissance souscrite, l'énergie réactive et les prestations du Gestionnaire de réseau à l'euro l'euro, conformément au TURPE en vigueur, ainsi que les coûts de soutirage physique.

Toute modification de la tarification du Gestionnaire de Réseau impactant le Prix dont l'Abonnement sera répercuté au Client. De même, dans le cas de la publication d'une nouvelle version du TURPE pendant la durée du Contrat, TOTALENERGIES répercutera au Client tout montant dû au titre de cette nouvelle version. En tout état de cause, l'Abonnement est dû pour tout mois de livraison d'électricité commencé et jusqu'au terme du dernier mois de livraison.

5.3. Mécanisme de capacité

Le mécanisme de capacité défini par les pouvoirs publics en application des articles L.335-1 à L.335- 8 du Code de l'énergie, du décret n°2012-1405 du 14 décembre 2012 et de l'arrêté du 29 novembre 2016, a pour but d'assurer la sécurité d'approvisionnement des consommateurs d'électricité en période de pointe. Pour chaque année civile et par poste Horo-

saisonnier, ce coût est refacturé de plein droit par TOTALENERGIES au Client en application des règles législatives et règlementaires selon la formule définie ci-après :

CoeffCapacité x PrixCapacité CoeffCapacité : désigne le coefficient de capacité exprimé en kW/MWh, déterminé par poste Horo-saisonnier.

PrixCapacité : désigne le prix de la capacité (en €/kW) pour l'année concernée défini comme le prix de la dernière enchère organisée sur les plates- formes d'échanges avant le 31 décembre de l'année précédente. Pour l'année civile 2025, le Prix Capacité 2024 = 0 €/kW.

Les coefficients de capacité sont applicables pour l'année 2025 puis sont susceptibles d'évoluer pour les années suivantes, après information préalable de TOTALENERGIES au Client. En cas d'évolution législative et/ou règlementaire et/ou de toute règle émanant du régulateur ou d'entités régulées en électricité impactant le mécanisme de capacité, le nouveau prix du mécanisme de capacité sera répercuté de plein droit au Client.

Le tableau des différents coefficients selon les différents postes figure en Annexe 1A.

5.4. CEE et CEE précaires

Le prix mentionné au Bulletin de Souscription inclut, sauf si le Client en est exempté, le coût relatif aux certificats d'économies d'énergie (« CEE ») et certificats d'économies d'énergie précaires. Ce prix tient compte des obligations d'économies d'énergie telles que définies aux articles L.221-1 et suivants et R. 221-1 et suivants du Code de l'énergie.

Le coût des CEE et CEE précaires tel que supporté par TOTALENERGIES au titre du Contrat est fixe, est refacturé de plein droit au Client et est intégré au prix de fourniture.

5.5. ARENH

5.5.1. L'ARENH est un dispositif créé par la loi NOME (Nouvelle organisation du marché de l'énergie) du 7 décembre 2010 afin de faire bénéficier tous les fournisseurs de la compétitivité du coût de production de l'électricité produite par le parc nucléaire historique. Le prix de l'ARENH est fixé par les pouvoirs publics.

En application de l'article L. 336-8 du Code de l'énergie, le dispositif ARENH doit prendre fin le 31 décembre 2025.

Sauf stipulation contraire, les prix mentionnés sur le Bulletin de souscription tiennent compte de l'application de ce dispositif jusqu'à cette date.

Ainsi, toute modification du dispositif ARENH intervenant avant cette date pourra impacter l'équilibre économique du Contrat, ce que le Client reconnaît.

En cas d'évolution législative, réglementaire ou administrative impactant le dispositif ARENH avant le 31 décembre 2025 (par exemple, modification du coefficient dit « de bouclage » fixé par arrêté, modification du plafond ARENH, suppression ou suspension du dispositif ARENH, etc.), TOTALENERGIES sera par conséquent fondée à répercuter au Client les conséquences de telles modifications, ce qui pourra notamment entrainer une modification des prix applicables en vertu du Contrat sur la période ou les périodes impactées par l'évolution du dispositif ARENH.

Dans le cas particulier où une modification ou suppression du dispositif ARENH impacterait négativement les quantités d'électricité et de capacité dont peut bénéficier TOTALENERGIES au titre du Contrat dans le cadre du dispositif ARENH, les quantités d'électricité manquantes seront valorisées sur la base des prix de marché de gros de l'électricité (prix de clôture du produit calendar Baseload de la ou les périodes de fourniture impactée(s)), constatés sur la plateforme EEX à une date communiquée par TOTALENERGIES au Client.

TOTALENERGIES pourra y ajouter le coût d'achat d'un complément de capacité sur le marché des capacités à hauteur des quantités de capacité manquantes du fait de la modification ou suppression du dispositif ARENH. Ce coût d'achat sera déterminé sur la base du prix de la dernière enchère de capacité précédant la ou les périodes de fourniture impactée(s) par la modification ou suppression du dispositif ARENH.

Ces modifications du prix entreront en vigueur après information adressée par le Fournisseur au Client.

5.5.2. En cas de poursuite du Contrat au-delà de la date de fin prévue du dispositif ARENH, soit postérieurement au 31 décembre 2025 à 23 :59, le Contrat se poursuivra aux conditions contractuelles, notamment tarifaires, convenues entre les Parties, à l'exception des stipulations relatives à l'ARENH.

Le Client est, à cet égard, informé que les prix renseignés sur le Bulletin de souscription n'incluent aucun droit à l'ARENH postérieurement au 31 décembre 2025.

Sans préjudice de ce qui précède, si des dispositions législatives, réglementaires ou administratives impératives sont adoptées en remplacement du dispositif ARENH, TOTALENERGIES pourra les répercuter au Client dans les conditions prévues par ces dispositions.

Les stipulations qui précèdent s'appliqueront également dans le cas où le dispositif ARENH serait reconduit au-delà du 31 décembre 2025. En pareille hypothèse et à moins que des dispositions impératives n'en disposent autrement, les Parties continueront par conséquent d'exécuter le Contrat aux conditions contractuelles et tarifaires convenues, à l'exception des clauses relatives à l'ARENH.

5.6. Taxes et contributions

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la règlementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client.

A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes sont les suivantes :

- La Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité (TICFE)
- la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) au taux en vigueur au jour de la facturation
- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA).

Toute création, modification ou évolution des taxes, impôts, charges ou contributions sera applicable de plein droit au Client.

5.7. Coûts liés aux obligations législatives ou réglementaires

Les Prix seront modifiés de plein droit en fonction des règles encadrant les obligations légales ou règlementaires liées à la fourniture et/ou l'acheminement de l'électricité et/ou à la consommation du Client.

6. Facturation

Les factures seront adressées mensuellement selon les modalités définies dans le Bulletin de souscription. Chaque facture comprend, de manière distincte :

- les dates de début et de fin de la période facturée ;
- la consommation d'énergie sur la période facturée ;
- les prestations et services divers,
- le cas échéant ; l'abonnement, les contributions et taxes correspondant à la règlementation en vigueur.

La consommation d'énergie du Client est facturée mensuellement, en fin de période de consommation, en fonction des relèves réelles effectuées par le GRD et transmises à TOTALENERGIES. Ainsi, la consommation d'énergie facturée au Client correspond à sa consommation réelle sur la période concernée. TOTALENERGIES ne peut être tenu pour responsable des retards ou erreurs de facturation du fait du GRD ou à des défauts du compteur du Client.

7. Règlement

7.1. Modalités de règlement

Le règlement de la facture s'effectue par prélèvement automatique à la date précisée sur la facture correspondante et à défaut dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture.
Le Client personne publique, a la possibilité de payer ses factures par mandat administratif, le cas échéant,

par l'intermédiaire d'un tiers payeur qu'il aura désigné.
En cas d'émission d'une facture d'avoir, TOTALENERGIES pourra déduire cet avoir des sommes à régler par le Client. A défaut, elle sera payée au Client par chèque ou virement bancaire.
Tout retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date d'échéance, entraîne de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, des intérêts de retard, invariablement chaque jour, en dépit des jours chômés ou fériés, dès le premier jour de retard, sauf report de paiement sollicité par le débiteur et accepté par le créancier.
Ces intérêts de retard équivalent à trois fois (3) le taux de l'intérêt légal en vigueur et sont calculés sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues par le Client.
En outre, le Client sera redevable envers TOTALENERGIES d'une indemnité forfaitaire au titre des frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros TTC minimum, qui pourra être majorée sur justification des frais de recouvrement effectivement supportés par TOTALENERGIES.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

7.2. Suspension de l'accès au réseau de distribution

Sans préjudice de l'article 9.3, TOTALENERGIES se réserve le droit de suspendre l'accès au RPD du Client sans que celui-ci ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas de retard de paiement des factures ou d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours. La suspension de l'accès au RPD entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client, y compris les sommes relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à TOTALENERGIES. Ces sommes seront refacturées au Client par TOTALENERGIES. Dès que le ou les motifs ayant conduit à la suspension auront pris fin, TOTALENERGIES demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues dans les DGARD. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client.

8. Garantie

8.1. Notation financière

Lors de la souscription du Client et au cours du Contrat, TOTALENERGIES pourra demander à une agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité du Client. S'il existe un tel risque, le versement d'un dépôt de garantie pourra être demandé au Client conformément aux conditions définies au Contrat.

8.2. Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

TOTALENERGIES peut demander au Client, à la souscription ou en cours de Contrat, un dépôt de garantie de deux mille (2000) euros maximum dans les hypothèses suivantes :
si le Client a eu, dans les six (6) mois précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec TOTALENERGIES en cours d'exécution ou résilié depuis moins de douze (12) mois ;

- si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement;
- en cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du Contrat.

En cas de demande de constitution d'un dépôt de garantie formulée à la souscription du Contrat, le Client s'engage, à constituer le dépôt de garantie concomitamment à la signature du Contrat. A défaut, le Contrat sera réputé de plein droit caduc sans indemnisation du Client.

En cas de demande de constitution d'un dépôt de garantie formulée en cours d'exécution du Contrat, le Client s'engage à constituer le dépôt de garantie dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TOTALENERGIES. A défaut, le Contrat peut être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 9.3.2, sans indemnisation du Client.

Le dépôt de garantie est constitué par le Client par chèque tiré sur un établissement bancaire situé en France ou par carte bancaire. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de garantie ne portera pas intérêts.

En cas d'utilisation de tout ou partie du dépôt de garantie sur des sommes dues par le Client, le Client s'engage à le reconstituer intégralement. Cette reconstitution intervient au plus tard dans un délai de 10 jours suivant la demande de TOTALENERGIES. A défaut, le Contrat peut être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 9.3.2., sans indemnisation du Client.

Le remboursement du dépôt intervient à l'occasion de la résiliation du Contrat dans un délai maximum d'un mois suivant la date de résiliation, sous réserve du paiement des sommes dues par le Client. En cas d'impayé, le montant du dépôt de garantie est compensé avec le montant des sommes dues par le Client. Le solde éventuellement disponible, après compensation, est restitué au Client dans le délai précité de 3 mois.

9. Entrée en vigueur, Durée et Fin du Contrat

9.1. Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature ou de son acceptation par voie électronique, sous réserve de la réception des documents complets et exacts, nécessaires au nouveau Fournisseur.

Toutefois, et par exception à ce qui précède, les prestations définies à l'article 3 du Contrat ne prendront effet qu'à compter de la Date d'activation du ou des PDL du Périmètre.

Cette Date d'activation correspond en principe à la date de début de fourniture demandée par le Client et mentionnée sur le Bulletin de souscription.

Par exception, dans le cas où le ou les PDL(s) objet(s) du Contrat ne peu(ven)t être activé(s) dans le délai de quinze (15) jours suivant la date convenue de fourniture, en raison d'une impossibilité ou difficulté technique et/ou matérielle extérieure au Fournisseur (par exemple et sans limitation, défaut de raccordement du PDL au RPD, mauvais numéro de PDL, puissance ou segmentation erronée du PDL), le Contrat est réputé, de plein droit, caduc avec effet immédiat pour le ou les PDL(s) n'ayant pu être rattaché(s) dans le délai. Dans ce cas, TOTALENERGIES se réserve la possibilité de soumettre au Client une nouvelle offre de fourniture à de nouvelles conditions contractuelles et tarifaires pour le ou les PDL(s) concernés. Le Client est libre de refuser ou d'accepter la nouvelle offre de TOTALENERGIES dans le délai de validité qui y est indiqué.

Il est entendu qu'il appartient au Client de contrôler l'exactitude du numéro du ou des PDL(s) renseignés dans le Bulletin de souscription et dont il est seul responsable. La responsabilité de TOTALENERGIES ne peut être mise en cause en cas de retard significatif de rattachement ou d'incapacité de rattachement du ou des PDL(s) s'il est établi que cette difficulté ou impossibilité résulte d'un manquement du Client.

L'index transmis par le GRD à l'ancien fournisseur et à TOTALENERGIES, en qualité de nouveau Fournisseur, fait foi entre les Parties, conformément aux règles décrites dans le Référentiel Clientèle du GRD.

La Mise en Service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès à l'énergie qui seront facturés par le GRD à TOTALENERGIES, qui les refacturera au Client. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de la Mise en Service.

9.2. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour la durée initiale prévue au Bulletin de souscription. Il prend fin de plein droit à son échéance sans qu'une notification préalable ne soit requise.

TOTALENERGIES peut proposer au Client de poursuivre le Contrat à son échéance, le cas échéant à de nouvelles conditions contractuelles, notamment tarifaires. Dans cette hypothèse, TOTALENERGIES s'engage à communiquer au Client ces nouvelles conditions deux (2) mois minimum avant l'échéance du Contrat.

En l'absence de résiliation effective du Contrat par le Client à la date d'échéance, caractérisée par un Changement de fournisseur prenant effet le jour suivant l'échéance ou l'envoi d'un courrier

recommandé de résiliation adressée au plus tard 30 jours avant la date d'échéance, le Contrat sera reconduit aux nouvelles conditions contractuelles notifiées par TOTALENERGIES pour une durée identique à celle prévue sur le Bulletin de souscription, ce que ce dernier accepte. Par exception, lorsque la durée renseignée sur le Bulletin de souscription est de 36 mois, le Contrat sera reconduit aux nouvelles conditions contractuelles notifiées par TOTALENERGIES pour une durée de 24 mois.

9.3. Fin du Contrat

9.3.1. Résiliation à l'initiative du Client

9.3.1.1. *Résiliation pour Changement de fournisseur*

Le Client à son initiative devra contacter un nouveau fournisseur et signer un contrat avec ce dernier. Le nouveau fournisseur devra accomplir les formalités administratives pour réaliser le changement de manière effective. Le Contrat se poursuivra jusqu'au Changement de Fournisseur effectif réalisé par le GRD. Le Client est informé que le GRD pourra appliquer des frais de Changement de fournisseur au Client.

Dans ce cas, la résiliation interviendra à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité du Client. Le Client reste redevable envers TOTALENERGIES de sa consommation figurant sur sa facture de résiliation.
Des pénalités seront appliquées au Client suivant les conditions et modalités définies à l'article 9.3.1.2 en cas de Changement de fournisseur effectué avant la date d'échéance du Contrat.

9.3.1.2. *Autre cas*

Dans tout autre cas, le Client peut résilier totalement ou partiellement le présent Contrat pour le ou les PDL concernés selon les modalités ci-après définies.
Le Client informe TOTALENERGIES par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les justificatifs correspondants, au moins dix (10) jours calendaires avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à TOTALENERGIES de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors à TOTALENERGIES la date effective de résiliation. Ladite résiliation ne pourra être rétroactive. Elle sera effective au plus tard trente (30) jours après la notification de la résiliation faite à TOTALENERGIES. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD.
TOTALENERGIES établira la facture soldant le compte du Client sur la base des index communiqués par le GRD. Cette facture de solde comportera également la date de résiliation effective du Contrat. Le Client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les DGARD, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des Points de Livraison faisant l'objet de la résiliation.
Des pénalités seront appliquées au Client suivant les conditions et modalités définies à l'article 9.3.1.2 en cas de résiliation effectuée avant la date d'échéance du Contrat.

9.3.1.3. Frais de résiliation anticipée

En cas de résiliation avant l'échéance du Contrat le Client verse à TOTALENERGIES, en sus des sommes dues au titre de sa consommation d'électricité jusqu'à la date de résiliation effective de son Contrat, des frais de résiliation (ci-après « Frais de résiliation »). Ces Frais de résiliation correspondent à, et sont calculés de la manière suivante :

75% de la Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du ou des PDL résilié(s) par le Client multiplié par le Prix de Fourniture du Client (Prix du kWh tels que définis dans le Bulletin de Souscription/les conditions particulières du Client auquel est ajouté le prix, sur la durée du Contrat restant à courir, (i) des CEE, (ii) du mécanisme de capacité, ainsi que (iii) des Garanties d'Origine lorsque le Client a demandé à en bénéficier.

Les modalités d'application de la présente formule sont précisées à l'annexe 3 « Frais de résiliation » des présentes CGV.

Dans le cas où tous les PDL du Contrat sont résiliés, le Contrat est automatiquement résilié dans son ensemble.

Par exception à ce qui précède, en cas de déménagement sans changement de fournisseur, ou de cessation d'activité en application d'une décision judiciaire, le Client est dispensé des frais de résiliation susvisés s'il en informe TOTALENERGIES par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les justificatifs correspondants dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la date de résiliation effective du ou des PDL résilié(s).

9.3.2. Résiliation pour manquement à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties

En cas de manquement de l'une des Parties, aux obligations lui incombant aux termes du Contrat, la Partie non défaillante mettra en demeure par écrit l'autre Partie de régulariser cette situation.
Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendaires, la Partie non défaillante pourra résilier de plein droit le Contrat et sans préjudice de dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.
Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD et liés à la résiliation du Contrat.
Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues au Contrat d'Accès au Réseau, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PDL faisant l'objet de la résiliation.

9.3.3. Conséquences de la résiliation

Dans toutes les hypothèses de résiliation, à l'initiative du Client ou à l'initiative du Fournisseur, la responsabilité de TOTALENERGIES ne pourra être engagée au titre des conséquences dommageables éventuelles liées à l'interruption de fourniture par le GRD, sauf dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture résulterait d'une faute avérée commise par TOTALENERGIES.

10. Responsabilités et force majeure

10.1. Responsabilité de TOTALENERGIES vis à vis du Client

TOTALENERGIES s'engage à l'égard du Client à réaliser les prestations qui lui sont confiées par ce dernier en application du présent Contrat. Sauf exception expressément stipulée au présent article, la responsabilité de TOTALENERGIES ne peut être engagée en cas de manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client.
TOTALENERGIES décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme, au regard du Contrat d'Accès au Réseau, des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure.
Dans l'hypothèse où la responsabilité de TOTALENERGIES serait établie au titre de l'exécution du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif (notamment les pertes de chiffre d'affaires, les préjudices financiers, commerciaux et moraux, pertes de clientèle) et dans la limite du montant total TTC facturé par TOTALENERGIES au titre du PDL concerné par le dommage, sur les douze (12) mois consécutifs précédant l'évènement.
TOTALENERGIES n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance du fait du tiers ou la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement irrésistible imprévisible et extérieur rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

De convention expresse entre les Parties, les événements listés ci-dessous seront assimilés de plein droit à un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil sans qu'ils aient à réunir les critères de la force majeure dès lors qu'ils empêchent la Partie qui l'invoque d'exécuter tout ou partie de ses obligations au titre du Contrat :

- L'adoption par toute autorité administrative compétente d'une mesure d'injonction ou de restriction à l'importation, à la fourniture ou à la consommation d'électricité ;
- Toute rupture d'approvisionnement totale ou partielle en électricité indépendante de la volonté de la Partie qui l'invoque et plus généralement toutes circonstances d'ordre

politique ou économique ayant pour conséquence une limitation importante de l'approvisionnement en électricité ;
- Toute défaillance du Gestionnaire de Réseau survenant dans le cadre d'un Contrat d'Acheminement ;

10.2. Responsabilité du GRD vis à vis du Client

Le GRD auquel est raccordé le Client supporte envers celui-ci les obligations liées à l'acheminement de l'électricité, en matière notamment d'établissement et de modification du raccordement, d'accès au comptage, de dépannage, ainsi que de qualité et de continuité de l'alimentation. Ces obligations sont décrites dans le Contrat d'Accès au Réseau faisant partie intégrante des présentes.
En cas de non-respect de ses obligations par le GRD, le Client peut demander directement réparation à ce dernier, le GRD étant directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles telles que définies au Contrat.
Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire de TOTALENERGIES, il devra utiliser la procédure amiable décrite dans la Synthèse du Contrat d'Accès au Réseau. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la CRE.
Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application du Contrat d'Accès au Réseau. Il devra ainsi indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou un tiers quelconque.

11. Dispositif contractuel

11.1. Eléments du Contrat

Les relations contractuelles entre le Client et TOTALENERGIES sont régies par le Contrat qui comprend exclusivement les documents suivants :
- les Conditions Générales
- ses Annexes :
  - Annexe 1 : tableau des coefficients de capacité par poste horo-saisonnier
  - Annexe 2 : Tableau du barème du TURPE 6 en vigueur au 1er novembre 2024
  - Annexe 3 : Frais de résiliation
  - Annexe 4 : Synthèse DGARD
  - Annexe 5 : Formulaire de rétractation
  - Annexe 6 : le cas échéant, les conditions générales de vente des Services associés, souscrits par le Client.
- le Bulletin de souscription

En cas de contradiction ou de divergence entre les Conditions Générales et le Bulletin de souscription, ce dernier prévaudra sur les Conditions Générales.

Ce dispositif constitue l'accord entre les Parties et annule et remplace toutes lettres, propositions, négociation, offres et conventions remises, échangées par écrit ou par oral ou signées antérieurement à la souscription au Contrat et portant sur le même objet.

11.2. Nullité partielle

Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat se révèle être illégale, nulle ou inopposable aux termes d'une loi quelconque et/ou est déclarée illégale, nulle ou inopposable par toute juridiction ou autorité administrative compétente aux termes d'une décision exécutoire, cette stipulation sera réputée non écrite, sans altérer la validité des autres stipulations et sera remplacée par une stipulation valable d'effet équivalent, que les Parties s'engagent à négocier de bonne foi, et telles que les Parties en auraient convenu si elles avaient connu l'illicéité, la nullité ou l'inopposabilité de ladite stipulation.

12. Données nominatives

Les données personnelles relatives au Client et recueillies par TOTALENERGIES ou ses partenaires contractuels pour les besoins de la fourniture du service et la fourniture de nouveaux services aux utilisateurs en lien avec le service, sont traitées conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés 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.

Le Client déclare avoir communiqué à TOTALENERGIES les informations nominatives exactes qui lui sont demandées dans le cadre du Contrat et s'engage à les tenir à jour pendant la durée du Contrat. Par conséquent, il notifiera immédiatement à TOTALENERGIES toute modification de ces informations nominatives, notamment, en cas de changement de contact.

TOTALENERGIES ne peut être tenu responsable pour les dommages subis par le Client ou des tiers en raison de l'inexactitude des informations nominatives communiquées par le Client à TOTALENERGIES.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification, d'opposition d'effacement et de limitation des données le concernant qu'il peut exercer en contactant TOTALENERGIES en écrivant à l'adresse :

TotalEnergies - Traitement des données nominatives – Service RECLAMATIONS – TSA 31520 – 75901 Paris cedex 15 ou par mail à l'adresse : donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr

Le Client dispose également du droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle locale en charge de la protection des données : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris, France.

TOTALENERGIES a mis en place une Charte relative à la protection des données personnelles de ses clients et prospects, accessible à l'adresse suivante : : https://www.totalenergies.fr/groupe/fr/charte-de-protection-des-donnees-personnelles.

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

TOTALENERGIES a nommé un délégué à la protection des données qui peut être contacté aux coordonnées suivantes : TotalEnergies Electricité et Gaz France – Data Protection Officer – 2bis rue Louis Armand, 75015 Paris ou à l'adresse DPO@mail.totalenergies.fr. Veuillez noter que ces adresses sont dédiées aux questions portant sur la protection des données personnelles, toutes demandes sans rapport à ce sujet ne sera pas traité ni répondu.

Les données de Consommation sont susceptibles d'être anonymisées et utilisées à des fins de statistiques.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que TOTALENERGIES utilise ses données personnelles afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, sms ou télécopie.
En outre, avec l'accord préalable exprès du Client ; TOTALENERGIES pourra lui faire part d'offres commerciales de ses partenaires susceptibles de l'intéresser.

Les données personnelles du Client communiquées dans le cadre du service seront conservées pendant la durée nécessaire à la fourniture du service et des nouveaux services. Les données de consommation sont conservées durant 3 ans glissants puis anonymisées. L'ensemble des données seront anonymisées en cas de résiliation du Contrat par le Client ou TOTALENERGIES pour quelle que raison que ce soit, sauf :
- les données nécessaire à la passation et gestion de votre contrat qui sont conservées cinq ans après la résiliation, et ;
- les factures sont conservées 10 ans à partir de la date de fin de l'exercice comptable concerné.

Les données collectées dans le cadre du Contrat et qui sont également traitées dans le cadre d'autres services suivront les règles propres à ces services. TOTALENERGIES s'engage à ce que ses éventuels partenaires contractuels suppriment également les données personnelles du Client en leur possession.

13. Evolution des conditions générales

TOTALENERGIES peut apporter des modifications aux présentes Conditions Générales de Vente en en informant le Client par tout moyen. En l'absence de contestation écrite du Client dans le délai d'un (1) mois qui suit l'information, les Conditions Générales de Vente modifiées seront alors applicables de plein droit en se substituant aux présentes. Ces dispositions ne

sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

En cas d'impératif légal ou réglementaire, TOTALENERGIES pourra modifier automatiquement, voire mettre un terme au Contrat du Client.

Nonobstant ce qui précède, TotalEnergies pourra répercuter et, le cas échéant, facturer de plein droit au Client toute nouvelle charge ou obligation dont il pourrait être redevable en vertu d'une d'évolution des dispositions législatives, réglementaires ou tarifaires impératives et applicables à la production, au transport, à la distribution, à la vente ou à la livraison d'électricité.

14. Cession du contrat

Le Contrat n'est pas cessible par le Client, sauf consentement préalable et écrit de TOTALENERGIES y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif.

En cas d'accord de TotalEnergies sur la cession du Contrat par le Client, la cession emporte substitution du cessionnaire au cédant pour l'exécution du Contrat. Le cédant reste néanmoins tenu des obligations contractuelles nées antérieurement à la cession du Contrat.

TOTALENERGIES peut céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, après information du Client, à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce, à condition que le cessionnaire s'engage à assumer un même niveau de prestation au titre du Contrat.

15. Stipulations générales

15.1. Non-renonciation

Le fait pour une des Parties de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une stipulation quelconque des présentes, ou de sa violation, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de cette stipulation ou de cette violation.

15.2. Notifications

Sauf dispositions spécifiques contraires résultant de la loi ou du Contrat, ou volonté contraire du Client formalisée par écrit, le Client accepte que toutes les notifications et/ou communications requises en vertu du Contrat lui soient adressées par voie électronique à l'adresse de contact renseignée sur le Bulletin de souscription.

15.3. Mandataire

Le Contrat est conclu en fonction de la personne du Client. Lorsque le Contrat est conclu par l'intermédiaire d'un mandataire, le mandataire déclare agir au nom et pour le compte du Client et garantit être dûment habilité pour ce faire. Sur simple demande, le mandataire communique à TOTALENERGIES une copie de son contrat de mandat. En cas de défaut de pouvoir ou de dépassement de pouvoir, le mandataire s'engage irrévocablement et à première demande à payer toute somme due à TOTALENERGIES au titre du Contrat pour chaque Point de Livraison. Le mandataire s'engage également à indemniser TOTALENERGIES au titre du manque à gagner résultant de la contestation du Contrat par le Client. En cas de refus d'exécuter le Contrat, ce manque à gagner est calculé en multipliant le prix de fourniture du Client par la consommation du ou des PDL du Périmètre sur la durée du Contrat. En l'absence de données disponibles sur la consommation réelle du ou des PDL, TOTALENERGIES tient compte des données de consommation disponibles auprès du GRD sur l'année n-1 (ou n-2 lorsqu'aucune donnée n'est disponible au titre de l'année n-1).

16. Conditions spécifiques

16.1. Droit de rétractation

Les Clients professionnels ayant jusqu'à cinq (5) salariés et ayant conclu le Contrat en vente hors établissement disposent d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat pour exercer leur droit de rétractation, sans avoir à motiver leur décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du Code de la consommation.

17. Droit applicable et règlement des litiges

Le Contrat est régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES RELATIF AU CONTRAT, INCLUANT SON INTERPRETATION, SA FORMATION, SON EXECUTION ET SA CESSATION, ET PLUS GENERALEMENT TOUT DIFFEREND OPPOSANT LES PARTIES, DE NATURE CONTRACTUELLE OU DELICTUELLE, Y COMPRIS LES ACTIONS QUI RELEVERAIENT DU TITRE IV DU CODE DE COMMERCE, ET NOMMENT TOUT DIFFEREND RELATIF A LA RUPTURE DE LEURS RELATIONS COMMERCIALES, SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS, NONOBSTANT LA PLURALITE DE DEFENDEURS, LA PROCEDURE EN REFERE OU L'APPEL EN GARANTIE.

18. Ethique – Lutte contre la corruption – Lutte contre le travail dissimulé

Le Client s'engage à respecter les principes consacrés dans les conventions internationales et régionale de la lutte contre la corruption ainsi que les lois anti-corruption applicables par ailleurs aux Parties ou à leur maison-mère. De manière générale, le Client s'engage à prendre connaissance et à respecter des principes équivalents à ceux du Code de conduite du Groupe TOTALENERGIES : https://www.totalenergies.com/sites/g/files/nytnzq111/files/atoms/files/total_code_de_conduite_vf_0.pdf ou sur demande.

TOTALENERGIES s'engage à respecter les obligations en matière de lutte contre la corruption et contre le travail dissimulé.

Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire (Loi relative à la consommation du 17 mars 2014 n°2014-344). Le Client peut accéder aux informations contenues dans l'Aide-Mémoire du Consommateur d'Energie Européen sur les sites www.energie-info.fr et www.economie.gouv.fr/dgccrf

19. Contrôle des exportations et sanctions économiques

Le Contrat doit être exécuté par les Parties en conformité avec les lois, réglementations sur le contrôle des exportations et les sanctions économiques applicables aux Parties.

Aucune Partie ne sera dans l'obligation d'exécuter ses obligations dues au titre du Contrat si cette exécution constitue ou pourrait constituer une violation ou être incompatible avec, ou exposer cette Partie (ci-après la « Partie Affectée ») à des condamnations en vertu de toutes lois ou règlements applicables aux Parties en matière de contrôle des exportations et de sanctions économiques.

Si c'est le cas, la Partie Affectée doit alors dans les meilleurs délais notifier par écrit à l'autre Partie son impossibilité d'exécuter le Contrat.

Dès que cette notification a été donnée, la Partie Affectée peut dès lors (i) suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles affectées jusqu'à ce qu'elle soit en mesure d'exécuter légalement ses obligations ou (ii) mettre fin au Contrat lorsque la Partie Affectée ne peut exécuter légalement ses obligations.

ANNEXE 1 : Tableau des coefficients de capacité par postes horo – saisonniers (en kW/MWh)

Domaine de tension	Coefficient de capacité (kW/MWh)			
C4 (BT>36 kVA)	HPH	HCH	HPE (HPB)	HCE (HCB)
	0,60210	0,03840	0,00000	0,00000

ANNEXE 2 : Précisions sur la part Acheminement TURPE

Prix TURPE (Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité) en vigueur au 1er Novembre 2024 pour les sites raccordés en BT>36kVA selon la Formule Tarifaire d'Acheminement (FTA) :

FTA	Composantes Fixes (€/an)	
	Comptage et Gestion	**Soutirage Fixe** *proportionnelle aux dénivelés de Puissances Souscrites (PS)*
CU	477,60	$16{,}44 \times PS_{HPH} + 13{,}7 \times (PS_{HCH} - PS_{HPH}) + 13{,}28 \times (PS_{HPB} - PS_{HCH}) + 12{,}92 \times (PS_{HCB} - PS_{HPB})$
LU	477,60	$26{,}85 \times PS_{HPH} + 17{,}16 \times (PS_{HCH} - PS_{HPH}) + 15{,}14 \times (PS_{HPB} - PS_{HCH}) + 13{,}6 \times (PS_{HCB} - PS_{HPB})$

FTA	Composante de Soutirage Variable (c€/kWh)			
	HPH	**HCH**	**HPB**	**HCB**
CU	5,910	4,530	2,430	1,680
LU	4,940	3,930	2,250	1,380

NB : la saison tarifaire « Haute » s'étend du 1er novembre au 31 mars inclus ; la saison tarifaire « Basse » s'étend du 1er avril inclus au 31 octobre inclus.
La plage des Heures Pleines / Heures Creuses est définie localement.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE HORIZON C4

En vigueur à compter du 01/01/2025

ANNEXE 3 : Frais de résiliation

En cas de résiliation anticipée du Contrat d'électricité, les frais de résiliation correspondent à ***75% de la Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du ou des PDL résilié(s), multipliée par le Prix de Fourniture du ou des PDL résilié(s), augmenté du Coût de la capacité.***

Les modalités d'application de cette formule, notamment la façon dont sont déterminés la Consommation Prévisionnelle Estimée du PDL, le Prix de Fourniture applicable à ce PDL et le Coût de la capacité, sont précisés ci-dessous en point (**1**). Des exemples d'application de la formule sont proposés en point (**2**). Les termes non définis dans ce document ont le sens qui leur est donné dans les conditions générales de vente.

1. Calcul de la Consommation Prévisionnelle Estimée du PDL et du Prix de Fourniture du Client

1.1 Calcul de la Consommation Prévisionnelle Estimée du PDL

La Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du ou des PDL résilié(s) est déterminée, au jour de la résiliation effective par le Client du ou des PDL(s), conformément à la formule suivante :

[Coefficient Thêta (par Cadran) x la Puissance souscrite (par Cadran) x 24 x 365 x le nombre de mois restants à courir jusqu'au terme du Contrat (par Cadran)], le résultat obtenu étant divisé par le nombre de mois par année du Cadran.

Si le Client a plusieurs cadrans (Heures Pleines et Heures Creuses par exemple) la formule ci-avant doit être appliquée par Cadran puis chaque résultat obtenu doit être multiplié par le Prix de Fourniture du Cadran afin de déterminer le montant des frais de résiliation anticipée.

- **Le Coefficient Thêta** est un coefficient calculé par le Gestionnaire de Réseau de Distribution pour chaque profil de consommation et Cadran. Les coefficients appliqués pour les besoins de la présente formule sont précisés dans le tableau ci-dessous :

Compteurs	Profils de consommation	Cadrans	Coefficient Thêta[1]
C2/C3	ENT3	P	0,01164
		HPH	0,0635
		HCH	0,03874
		HPE	0,07111
		HCE	0,04259
C4	ENT1	HPH	0,05916
		HCH	0,02069
		HPE	0,06948
		HCE	0,02263
C5	PRO1	Base	0,08004
	PRO2	HP	0,0873
		HC	0,04227
	PRO5 (éclairage public)	Base	0,37297
	PRO6 (saison haute et saison basse)	HPSH	0,04522
		HCSH	0,02202
		HPSB	0,04208
		HCSB	0,02025

Pour identifier son Coefficient Thêta, le Client doit au préalable déterminer :

- **La segmentation de son PDL** (C2, C3, C4, C5). Cette segmentation est définie par le Gestionnaire de Réseau de Distribution. Le segment d'appartenance du ou des PDL du Client est rappelé, pour chacun de ses PDL, sur ses factures et sur son Contrat.

- **Le ou les Cadrans dont est équipé son ou ses PDL(s).** Un PDL peut avoir 1, 2, 4 ou 5 cadrans en fonction du type de compteur et de l'option tarifaire souscrite par le Client. Par exemple, si le Client a souscrit à l'option tarifaire dite « Base », son compteur est équipé d'un seul cadran (« Base »). Si le Client a souscrit à l'option Heures Pleines/Heures Creuses son compteur est équipé de deux cadrans. La liste des cadrans possibles est reprise ci-dessous :
  - 1 cadran = Base
  - 2 cadrans = Heures Pleines et Heures Creuses (« HP » et « HC »)
  - 4 cadrans = Heures Pleines Hiver (« HPH »), Heures Creuses Hiver (« HCH »), Heures Pleines Eté (« HPE »), Heures Creuses Eté (« HCE »)
  - 5 cadrans = Heures Pleines Hiver (« HPH »), Heures Creuses Hiver (« HCH »), Heures Pleines Eté (« HPE »), Heures Creuses Eté (« HCE »), Heures de Pointe (« P »).

  Le Client peut identifier le nombre de Cadrans dont est équipé son PDL en consultant sa facture[2].

- **La Puissance souscrite** est la puissance maximale exprimée en kVA que le PDL du Client est capable de fournir pour alimenter ses différents appareils électriques de manière simultanée. La Puissance souscrite est rappelée, pour chacun des PDL, sur les factures. En cas de modification de la Puissance souscrite en cours de Contrat, TOTALENERGIES prend en compte la Puissance souscrite au jour de la résiliation

[1] Sur la base des coefficients publiés par ENEDIS. Les évolutions des Coefficients Thêta s'appliqueront de plein droit au Contrat, dès leur date d'entrée en vigueur.

[2] Selon le format de facture, cette information se situe sous l'onglet « Relevé de consommation » puis « Energie Active » ou sous l'onglet « Détails de ma facture » puis « Consommation d'électricité ».

effective du Contrat.

- **Le nombre de mois par année du cadran** correspond à la période durant laquelle les Cadrans du PDL du Client mesurent sa consommation. Ce nombre de mois est susceptible de varier selon le type de cadran dont est équipé le PDL du Client. Ainsi :
  - Pour un PDL qui possède au maximum deux cadrans (un cadran Base ou deux cadrans HP/HC) : ces cadrans mesurent la consommation toute l'année, soit les 12 mois de l'année.
  - Pour un PDL qui possède 4 cadrans (HPH/HCH/HPE/HCE) : les cadrans HPH et HCH mesurent la consommation pendant les 5 mois d'hiver de l'année et les cadrans HPE et HCE mesurent la consommation pendant les 7 mois d'été de l'année.
  - Pour un PDL qui possède 5 cadrans (HPH/HCH/HPE/HCE/P) : les cadrans HPH et HCH mesurent la consommation pendant les 5 mois d'hiver de l'année, les cadrans HPE et HCE mesurent la consommation pendant les 7 mois d'été de l'année, le cadran Pointe mesure la consommation aux heures de pointe pendant 3 mois de l'année.

  Les saisons tarifaires sont déterminées par le Gestionnaire du Réseau de Distribution. La saison tarifaire « Hiver » s'étend du 1er novembre au 31 mars inclus ; la saison tarifaire « Eté » s'étend du 1er avril au 31 octobre inclus. Les Heures de Pointe sont fixées de décembre à février.

- **Le nombre de mois restants à courir** correspond au nombre de mois restants à courir à compter du jour suivant la résiliation effective du ou des PDL du Client jusqu'à l'échéance contractuelle. Utilisation d'un nombre de mois avec 2 décimales pour estimer les Frais de résiliation au plus juste.

1.2 Calcul du Prix de Fourniture du PDL résilié

Le Prix de Fourniture intègre **: (i)** le prix du kWh tel que défini dans le Bulletin de Souscription/les Conditions Particulières du Client pour le ou les PDL résilié(s)**, (ii)** le prix des CEE (certificats d'économie d'énergie tel que défini dans le Contrat du Client) sur la durée du Contrat restant à courir, **(iii)** le coût des garanties d'origine du Client sur la durée restant à courir du Contrat, lorsque le Client a demandé à en bénéficier.

1.3 Calcul du Coût de la capacité

Le Coût de la capacité correspond aux frais d'achat de certificats de capacité permettant de couvrir la consommation électrique du Client pendant les périodes de forte consommation conformément au mécanisme dit de capacité. Ce mécanisme est plus amplement décrit dans les conditions générales de vente.

Pour chaque Cadran du PDL résilié, le Coût de la capacité est déterminé selon la formule définie ci-après :

(Consommation Prévisionnelle Estimée x Coefficient de capacité x Enchère de capacité), le résultat obtenu étant divisé par 1000.

Le Client peut déterminer le coefficient de capacité en se référant à l'Annexe 1 de ces CGV. L'Enchère de Capacité : désigne le prix de la capacité (en €/kW) pour l'année concernée défini comme le prix de la dernière enchère organisée sur les plateformes d'échange avant le 31 décembre de l'année précédente. TOTALENERGIES prend en compte la dernière Enchère de Capacité au jour de la résiliation effective du Contrat.

2. Exemple d'application de la formule

Exemple n°1 : Compteur C4 avec une puissance souscrite de 80 kVA et résiliation 3 mois avant l'échéance du contrat
Pour un Client ayant résilié son contrat le 01/10/2022 au lieu du 31/12/2022 soit 3 mois avant l'échéance, avec :

- un compteur C4
- une Puissance souscrite inférieure à 80 kVA
- une Consommation Prévisionnelle Estimée de 10 365 kWh pour le cadran HPH, de 3 625 kWh pour le cadran HCH, de 12 173 kWh pour le cadran HPE et de 3 965 kWh pour le cadran HCE sur la durée du contrat restant à courir[3]
- un Prix de fourniture de 0,37433 euros/kWh pour le cadran HPH, de 0,26013 euros/kWh pour le cadran HCH, de 0,15109 euros/kWh pour le cadran HPE et de 0,07667 euros/kWh pour le cadran HCE
- un Coût de capacité de 374,45 euros pour le cadran HPH et de 8,35 euros pour le cadran HCH

Les **frais de résiliation** correspondront à 75% x [(10 365 kWh (*Consommation Prévisionnelle Estimée cadran HPH*) x 0,37433 (*Prix de fourniture cadran HPH*)) + (3 625 kWh (*Consommation Prévisionnelle Estimée cadran HCH*) x 0,26013 (*Prix de fourniture cadran HCH*)+ (12 173 kWh (*Consommation Prévisionnelle Estimée cadran HPE*) x 0,15109 (*Prix de fourniture cadran HPE*)) + (3 965 kWh (*Consommation Prévisionnelle Estimée cadran HCH*) x 0,07667 (*Prix de fourniture cadran HCH*)) + (374,45 + 8,35 (*Coût de capacité*)] = **5 492 euros**

[3] Pour déterminer la consommation prévisionnelle, formule = ((Coefficient Thêta (du Cadran) x Puissance souscrite (du Cadran) x 24 x 365 x nb de mois restants jusqu'au terme du contrat / divisé par nb de mois par année du Cadran. Pour compteur C4 HPH: coefficient = 0,05916 conformément au tableau ci-dessus, puissance souscrite = 80 kVA, nb de mois restants à courir = 3 et nb de mois par année du cadran = 12, soit (0,05916) x 80 x 24 x 365 x 3 / 12 = 10 365 kWh. Pour compteur C4, HCH : coefficient = 0,02069 conformément au tableau ci-dessus, puissance souscrite = 80 kVA, nb de mois restants à courir = 3 et nb de mois par année du cadran = 12, soit (0,02069) x 80 x 24 x 365 x 3 / 12 = 3 625 kWh. Pour compteur C4, HPE : coefficient = 0,06948 conformément au tableau ci-dessus, puissance souscrite = 80 kVA, nb de mois restants à courir = 3 et nb de mois par année du cadran = 12, soit (0,06948) x 80 x 24 x 365 x 3 / 12 = 12 173 kWh. Pour compteur C4, HCE : coefficient = 0,02263 conformément au tableau ci-dessus, puissance souscrite = 80 kVA, nb de mois restants à courir = 3 et nb de mois par année du cadran = 12, soit (0,02263) x 80 x 24 x 365 x 3 / 12 = 3 965 kWh.

ANNEXE 4 : Synthèse DGARD

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

Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat Unique annexe 2 bis au contrat GRD-F (V10.0 ; 11/03/2023)

Préambule

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

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

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

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

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

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD est accessible à l'adresse www.enedis.fr/media/1998/download
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site internet du GRD www.enedis.fr/documents?types=475. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

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

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

Glossaire

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

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

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

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

Contrat Unique : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un Fournisseur unique pour un ou des Points de Livraison. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le Fournisseur concerné et le GRD. Il comprend la présente annexe 2bis du Contrat GRD-F.

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

Fournisseur : entité qui dispose de l'autorisation d'achat d'électricité pour revente, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie.

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

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

Réseau Public de Distribution (RPD)

Réseau Public de Distribution d'électricité géré par le GRD. Celui-ci est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et à l'article L111-52 du code de l'énergie, ou conformément aux articles R321- 2 et R321-4 du code de l'énergie définissant la

consistance du réseau public de transport d'électricité et fixant les modalités de classement des ouvrages dans les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

Référentiels (du GRD)

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

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

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : www.enedis.fr/media/1998/download

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

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

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site internet du GRD www.enedis.fr/cdc-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 dans les cas suivants :

- prise de rendez-vous pour le relevé, la modification, le contrôle, l'entretien, le renouvellement et le dépannage des Dispositifs de comptage selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- 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 ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations, vis-à-vis du Client, mises à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD mis à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès des Clients – éventuellement via le Fournisseur – en vue d'améliorer la qualité de ses prestations ;
- dans le cas de modification des ouvrages de raccordement ;
- information du Client préalablement aux Coupures pour travaux ou pour raison de sécurité et lors des Coupures pour incident affectant le RPD et autres cas d'urgence (notamment pour la sécurité des biens et des personnes) ;
- information des Clients alimentés en HTA sur les conditions de qualité et de continuité du Site selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- information des clients en vue de la transmission par le client d'un index auto-relevé
- information des Clients en cas de défaillance de la part du Fournisseur, selon les dispositions réglementaires applicables ;
- Information du client pour confirmer l'heure d'arrivée à un RDV ;
- Information du client de la programmation d'une intervention demandée par son fournisseur ou par lui-même.

L'évolution de cette liste peut être discutée dans les instances de concertation auxquelles est associé le Fournisseur. Le cas échéant, elle sera mise à jour lors de la prochaine évolution du contrat GRD-F.

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

Le client autorise le Fournisseur à communiquer les données de contact du Client dont il dispose au titre du Contrat Unique au GRD, afin d'exécuter ses missions définies à l'article L322-8 du Code de l'énergie.

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 www.enedis.fr.

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

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

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

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

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

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

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

➢ **Engagements du GRD en matière de continuité :**

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Le GRD informe le Client, sur son Site internet www.enedis.fr sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

➢ **Engagements du GRD en matière de qualité de l'onde :**

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

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

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

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

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, le GRD verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 21 janvier 2021relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du RPD géré par le GRD ou du réseau public de transport géré par RTE ;
- elle est égale à un montant forfaitaire, décliné par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures ;
- elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun du GRD ;
- afin de prendre en compte les situations extrêmes, conformément à la délibération précitée, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés, en cas de coupure de plus de 20% de l'ensemble des Clients finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

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

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

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

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

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Il est fourni par le GRD, à l'exception du Disjoncteur qui doit être fourni par le Client dans le cas où celui-ci demande une puissance supérieure à 36 kVA.

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

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

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

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

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

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

- lorsque le GRD a signifié au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- ou en cas de fraude.

4) **assurer la sécurité des tiers relativement au RPD**

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

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

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

Lorsque le GRD est amené à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, il fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

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

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

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

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

Protection des informations commercialement sensibles :

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

Protection des données à caractère personnel :

Le GRD protège, collecte et traite les données à caractère personnel, conformément à la règlementation relative à la protection des données à caractère personnel et, en particulier à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au RGPD.

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

Le GRD traite les données à caractère personnel collectées et transmises par les Fournisseurs pour l'exercice de ses missions de service public.

Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : l'adresse électronique du

Client et s'il y a lieu, de son représentant technique 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. Par défaut :

- le GRD collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PRM sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie ;
- les données au pas inférieur à la journée sont enregistrées en local, dans la mémoire du compteur du Client, sans transmission au GRD, au Fournisseur ou à un tiers.

Néanmoins le Client peut s'opposer à l'enregistrement des données au pas inférieur à la journée en local ou demander, de manière libre, spécifique, éclairé et univoque, l'activation de la collecte (et donc de la transmission automatique au GRD) de ces données.

Le GRD peut collecter les données au pas inférieur à la journée de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement de ses missions de service public définies par le code de l'énergie.

La transmission des données au pas inférieur à la journée au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données à caractère personnel.

Cet accord peut être adressé soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à en apporter la preuve à première demande du GRD, dans le délai défini par la procédure de contrôle concertée avec le Fournisseur. En l'absence de justificatif, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

Cependant, pour l'exécution de leurs missions respectives, le GRD communique au responsable d'équilibre, en application de l'article R341-5 du code de l'énergie, les courbes de charge et index quotidiens, qui font l'objet de traitements dans le cadre de la reconstitution des flux.

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 à caractère personnel du Client collectées par le Fournisseur et transmises au GRD 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, d'opposition, de rectification et d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant.

Pour l'exercice de ces droits, le Client peut contacter le Fournisseur et/ou le GRD.

Si le Client contacte le Fournisseur, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du GRD pour le traitement des données qui le concernent.

Si le Client contacte le GRD, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du Fournisseur pour le traitement des données qui le concernent.

Dans le cas où le Client mandate son Fournisseur pour l'exercice de ses droits par son intermédiaire, le Fournisseur traite la demande reçue par le Client et la transmet au GRD.

Le Client peut exercer ce droit 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.

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.

Le droit d'effacement ne peut être exercé par le Client que pour les données à caractère personnel qui ne sont pas indispensables à l'exercice des obligations légales du GRD.

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à :

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

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur.

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

Le Client doit :

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

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

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

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

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD.

Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

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

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

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

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

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

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

6) **transmettre s'il n'est pas équipé d'un compteur communicant, une auto-relève de ses consommations au GRD au moins une fois par an.**

Le Client peut pour cela soit :

- se connecter au site https://www.enedis.fr/faire-le-releve-en-ligne
- appeler le serveur vocal d'Enedis au 09 70 82 53 83 (prix d'un appel local)

En l'absence d'un index de consommation transmis par le Client au moins une fois par an, conformément à la délibération de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) du 17 mars 2022, des frais lui seront facturés par le Fournisseur pour assurer la gestion spécifique des compteurs ancienne génération. Seule la pose d'un Compteur Communicant peut mettre un terme à la facturation de ces frais.

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1. Mise en service

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

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

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie.

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

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du GRD ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le GRD ;
- refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage

- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDiS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;
- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

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

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

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

5.7. Souscription et ajustement des puissances des PRM Eclairage Public (EP) avec comptage BT ≤ 36 kVA

Pour les PRM d'éclairage public, lorsque le client fait le choix d'une puissance « non-contrôlée », il autorise le GRD et son Fournisseur à accéder aux données fines de consommations sur les 12 mois précédant la date du contrôle conformément aux Référentiels du GRD.

6 — Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

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

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

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de 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 aux dispositions législatives et réglementaires, notamment

l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

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 www.enedis.fr 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.

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

8 — Révision du présent document

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

ANNEXE 5 - FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS ET NON-PROFESSIONNELS – OFFRE GAZ ET ELECTRICITE

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

En application de l'article L.221-3 du Code de la consommation, le client professionnel[1] bénéficie sous réserve du respect des conditions rappelées ci-après d'un droit de rétractation pouvant être exercé sans pénalité à compter de la date de conclusion du contrat. Ce droit est accordé aux clients professionnels ayant conclu le contrat hors de l'établissement du vendeur[2] et employant cinq (5) salariés ou moins à la signature du contrat.

Ce droit de rétractation est étendu aux clients non-professionnels[3] avec une puissance de compteur électrique égale ou inférieure à 36 kVa et/ou consommant moins de 30 000 kWh par an en gaz naturel, quel que soit leur nombre de salariés et le lieu de la vente.

En cas d'exercice de ce droit de rétractation, vous restez redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle vous exercez ce droit.

L'envoi de ce formulaire de rétractation met un terme à votre contrat ce qui peut entrainer une suspension de l'énergie. Il est de votre ressort de souscrire une offre avec un autre fournisseur d'énergie.

Formulaire à envoyer par e-mail à l'adresse figurant sur votre contrat ou par courrier à l'adresse suivante dans un délai de 14 jours francs après la conclusion de votre contrat :

TotalEnergies
Service Clients Professionnels
TSA 81633
75901 PARIS CEDEX 15

Je soussigné(e) *(nom, prénom, qualité)* _____ , souhaite exercer mon droit de rétractation pour le contrat portant sur la fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité conclu en date du _____ pour le(s) site(s) suivant(s):

Société : _____

Adresse du site de consommation : _____

N° PDL/PDC : _____

Motif de la résiliation *(facultatif) :* _____

☐ Si je suis un client professionnel, j'atteste sur l'honneur que ma société emploie cinq (5) salariés ou moins et que mon activité n'est pas liée à la fourniture d'énergie

Le / /

Signature :

[1] Au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

[2] Vente hors établissement au sens de l'article L.221-1 du Code de la consommation. Il s'agit par exemple des contrats signés à la suite d'un démarchage à domicile ou sur votre lieu de travail. Les contrats conclus à distance (i.e. en vente par téléphone ou sur internet) ne sont pas éligibles.

[3] Au sens de l'article liminaire du Code de la consommation (associations, syndics de copropriété, paroisses, etc.)

CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE D'ELECTRICITE POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS ET NON-PROFESSIONNELS (PS ≤ 36 kVA)

Offre Horizon C5

En vigueur au 01/01/2025

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE HORIZON C5

En vigueur à compter du 01/01/2025

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sont applicables à tout professionnel et non-professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, (ci-après le « Client ») souscrivant à l'Offre de TOTALENERGIES ELECTRICITE ET GAZ FRANCE (ci-après le « Fournisseur » ou « TOTALENERGIES »).

L'Offre est réservée aux professionnels et non-professionnels titulaires d'un ou plusieurs PDL situé(s) sur le territoire desservi par ENEDIS en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse, alimenté(s) par un branchement effectif, définitif, pour une Puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kVA. Lorsque le professionnel ou non-professionnel souhaite souscrire à l'Offre pour plusieurs PDL, la Puissance souscrite de chaque PDL doit être comprise entre 3 et 36 kVA.

Le Contrat annule et remplace tout accord écrit ou verbal antérieur à sa signature, relatif à l'objet du Contrat.

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

1. DEFINITIONS

« ***Abonnement*** **» :** Montant dû par le Client à TOTALENERGIES chaque mois.

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

"Catalogue des Prestations" : désigne le document présentant l'ensemble des prestations et leurs tarifs proposées par le GRD au Client et au Fournisseur disponible auprès du GRD et notamment sur son site internet (pour ENEDIS, à l'adresse suivante : www.enedis.fr) Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client.

"Changement de fournisseur" : désigne la procédure par laquelle le PDL d'un Client entre dans le périmètre de facturation du fournisseur suite à la souscription d'un contrat avec celui-ci par le Client, entraînant la résiliation du contrat souscrit antérieurement par le Client auprès d'un autre fournisseur. Cette procédure s'opère entre des contrats actifs de fourniture d'électricité, le nouveau contrat étant souscrit aux mêmes caractéristiques techniques que le contrat précédent. Il ne donne pas lieu à une interruption de l'accès au RPD. Le Changement de fournisseur est effectif à compter de la Date d'activation.

"Client" : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit à l'Offre de TOTALENERGIES, *via* le présent Contrat, pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle ou non-professionnelle au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

"Commission de Régulation de l'Energie" (CRE) : désigne l'autorité administrative indépendante créée par l'article 28 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000, en charge de la régulation du secteur de l'électricité et compétente pour tout litige relatif à l'accès au RPD.

"Contrat" ou "Contrat Unique" : désigne l'ensemble du dispositif contractuel décrit à l'article 13.1 des présentes.

"Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution" ou "DGARD" : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD défini ci-après). Il décrit les droits et obligations respectifs du Client, d'ENEDIS et du Fournisseur et est disponible sur simple demande auprès de TOTALENERGIES ou sur le site d'ENEDIS https://www.enedis.fr/

"Contrat GRD - F" : désigne le contrat conclu entre le GRD et TOTALENERGIES relatif à l'accès au réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Client raccordé au RPD géré par le GRD.

"Date d'activation" : désigne, pour le ou les PDL défini(s) au Contrat, la date à partir de laquelle ce ou ces PDL du Contrat est/sont identifié(s), par le GRD, comme actif(s) dans le périmètre de facturation du nouveau fournisseur. Cette date est rappelée sur la première facture adressée au Client.

"Energie " : désigne l'énergie électrique active correspondant à l'énergie transformée au sein de l'outil de production en énergie mécanique, thermique, lumineuse, etc. Seule la fourniture d'énergie électrique active est assurée par le Fournisseur.

"Fournisseur" : désigne TOTALENERGIES, fournisseur qui détient les autorisations de fourniture d'électricité et de gaz naturel au titre de l'arrêté du 22 février 2012 autorisant l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients finals et aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes et au titre de l'arrêté du 31 octobre 2008 autorisant la société à exercer l'activité de fourniture de gaz naturel.

« ***Formule Tarifaire d'Acheminement*** » : désigne l'option tarifaire du Tarif d'Utilisation du Réseau Public de Distribution applicable au Point de Livraison que le Fournisseur a souscrit pour le compte du Client en fonction de sa tension d'alimentation et de la répartition horosaisonnière de ses consommations.

"Garantie" *:* désigne la garantie financière qui pourra, le cas échéant, être mise en œuvre par TOTALENERGIES dans les conditions définies à l'article 9 du Contrat.

« ***Garanties d'Origine*** » : Pour les Clients des offres qui incluent de l'électricité d'origine renouvelable, TotalEnergies s'engage à acheter la quantité de garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs d'énergie d'origine renouvelable, correspondant à la consommation du Client en fonction de la proportion d'électricité renouvelable incluse dans l'offre. Conformément aux articles L.211-2 et L.314-14 et suivants du Code de l'Energie, une garantie d'origine est émise pour chaque unité produite correspondant à un MWh (1000 kWh) et certifie que cette part d'électricité a été produite à partir d'une source d'énergie renouvelable et injectée sur le réseau électrique.

« Gestionnaire de Réseau », "GRD" ou "ENEDIS" : désigne le Gestionnaire du Réseau public de Distribution en situation de monopole local et auquel le Client est raccordé. Le GRD est la personne responsable de l'exploitation et de l'entretien du RPD dans sa zone de desserte. Le GRD est également le gestionnaire de l'installation de comptage servant à mesurer la consommation du Client. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures de manière à permettre une relation directe entre le Client et le GRD pour toutes les questions relatives, notamment, à la qualité et la continuité de l'onde électrique et au dépannage.

"Horo-saisonnalité" : désigne la variation du prix de la consommation selon les saisons, les jours de la semaine et/ou les heures de la journée. L'Horo-saisonnalité est définie dans le TURPE et figure sur le site internet d'ENEDIS.

" Heures Creuses " *ou* ***" HC "*** : correspond à huit heures par jour. Les horaires sont déterminés localement par le Gestionnaire de Réseau auquel le Site est raccordé. Les huit heures d'HC sont éventuellement non contigües et sont fixées dans les plages de 12 heures à 17 heures et de 20 heures à 8 heures. Il est entendu qu'en France métropolitaine continentale, la saison tarifaire « Hiver » est du 1er novembre au 31 mars inclus, la saison tarifaire « Eté » est du 1er avril inclus au 31 octobre inclus. Les horaires sont déterminés localement par le Gestionnaire du Réseau auquel le site est raccordé. Tous les jours comprennent huit HC consécutives ou fractionnées en deux périodes comprises dans les plages de 12 heures à 17 heures et de 20 heures à 8 heures. Pointe P : l'Heures de Pointe (P) s'active du 1er décembre au 28 (29) février en deux fois 2 heures dans les plages 8h12h & 17h-21h. HPH : Heures Pleines Hiver, HCH : Heures Creuses Hiver, HPE : Heures Pleines Eté, HCE : Heures Creuses Eté.

" Heures Pleines " ou **" HP "** : correspond à seize heures par jour.

"Mise en Service" : désigne la procédure appliquée (i) au cas d'un PDL sur lequel le Client demande son ajout au Périmètre du Contrat (ii) au cas d'un PDL pour lequel le Client opère un Changement de fournisseur par la demande d'ajout de ce PDL au Périmètre du Contrat, dès lors que ce changement entraîne une modification des caractéristiques techniques ou contractuelles

souscrites auprès du Fournisseur précédent, ne pouvant être effectuée par une procédure de Changement de fournisseur. La Mise en Service est effective à la Date d'activation, le PDL concerné entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur.

"Offre" : désigne l'offre commerciale désignée au Contrat proposée par TOTALENERGIES et acceptée par le Client

"Partie(s)" : désigne indifféremment TOTALENERGIES et/ou le Client.

"Périmètre" : désigne le ou les PDL du Client renseignés sur le Bulletin de souscription.

"Point de Livraison" ou "PDL" : désigne la partie terminale du RPD, dont le numéro d'identification est renseigné sur le Bulletin de souscription du Client, permettant d'acheminer l'électricité jusqu'aux installations intérieures du site de consommation du Client. Il se situe sur le territoire desservi par ENEDIS en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse. L'installation doit être alimentée par ENEDIS sur un branchement définitif et être conforme à la réglementation et aux normes en vigueur.

"Prix" : désigne le prix payé par le Client à TOTALENERGIES en application du Contrat et défini sur le Bulletin de souscription. Le Prix inclut notamment la rémunération de TOTALENERGIES pour la fourniture d'électricité, les éventuels services et options souscrits par le Client et la rémunération du GRD pour l'accès du Client au RPD ainsi que toutes les taxes et contributions applicables au Client.

"Puissance souscrite" : désigne la limite supérieure de puissance appelable par le Site du Client, à laquelle il souscrit (exprimé usuellement en kVA ou en kW).

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

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

"Responsable d'Equilibre" : Personne morale ou physique qui s'oblige envers RTE (Réseau de Transport Electricité), par un contrat de Responsable d'Equilibre, à régler pour un ou plusieurs utilisateurs du Réseau rattachés à son périmètre, le coût des écarts constatés a posteriori. Ces écarts résultent de la différence entre l'ensemble des fournitures et des consommations dont ils sont responsables.

"Site" : désigne(nt) le(s) site(s) fourni(s) en électricité par TOTALENERGIES précisé sur le Bulletin de Souscription. Le Site C5 est un point de connexion raccordé en BT (Basse Tension) ≤ 36 kVA.

"Synthèse DGARD" : désigne la synthèse des DGARD établie par le GRD figurant à l'Annexe 3. Ce document fait partie intégrante du Contrat Unique et résume les droits et obligations mutuels du Client et du GRD l'un envers l'autre pour toutes les questions relatives à l'accès au réseau public de distribution.

« Tarif d'Utilisation des réseaux publics d'électricité » ou « TURPE » : désigne la rémunération du GRD par le Client en contrepartie notamment de l'utilisation des réseaux, de la prestation relative à l'acheminement de l'électricité jusqu'au(x) PDL du Client et des engagements pris par le GRD au profit du Client. L'utilisation des RPD est facturée par le GRD à TOTALENERGIES, puis refacturée au Client selon les conditions définies dans le Bulletin de souscription. Elle est calculée selon la Formule Tarifaire d'Acheminement choisie par TOTALENERGIES et définie dans la décision tarifaire approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité en vigueur et prévue selon Les articles L. 341-2 et R.341-1 et suivants du Code de l'énergie. Le tableau du barème du TURPE 6 en vigueur au 1er novembre 2024 figure ici : https://www.enedis.fr/media/2959/download

2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture de l'électricité jusqu'aux PDL du Client ainsi que les modalités de gestion de l'accès au réseau d'électricité par TOTALENERGIES au nom et pour le compte du Client.

3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTALENERGIES

3.1. Fourniture d'électricité

TOTALENERGIES s'engage à assurer, selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture d'électricité nécessaire à l'alimentation du Périmètre. Ce service consiste dans la vente de l'électricité et la facturation correspondante.
L'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de TOTALENERGIES doit être acceptée par le GRD.

3.2 Gestion de l'accès au réseau

3.2.1 Principes de gestion de l'accès au réseau
TOTALENERGIES assure pour le compte du Client la gestion de l'accès au réseau, permettant l'acheminement de l'énergie jusqu'au(x) PDL de ce dernier.

Cette gestion comprend notamment, au titre des Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution pour le compte du Client les éléments suivants :

- la facturation au Client du TURPE qui comprend l'ensemble des coûts d'acheminement, les pénalités de dépassement de Puissance souscrite, l'énergie réactive et les prestations du Gestionnaire de Réseau à l'euro l'euro, selon les tarifs du TURPE en vigueur, ainsi que le paiement du TURPE au GRD ; étant précisé que les évolutions du TURPE s'appliquent de plein droit au présent Contrat à leur date d'entrée en vigueur ;
- et, plus généralement, la gestion de toute demande d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à l'exception des demandes qui relèvent des relations directes entre le Client et le GRD. TOTALENERGIES rendra compte au Client des différentes opérations qu'il réalisera pour son compte, et s'engage à répondre à toutes les demandes d'information du Client relatives aux éléments contractuels de son accès au réseau.

Le Client et le GRD ont une relation contractuelle directe. Dans ce cadre, les relations directes entre le Client et le GRD peuvent notamment concerner l'établissement et la modification du raccordement, l'accès au comptage, le dépannage, ainsi que la qualité et la continuité de l'alimentation électrique. TOTALENERGIES, s'engage à produire ses meilleurs efforts pour agir auprès du GRD et faire en sorte que ce dernier fournisse au Client la meilleure qualité de service possible au titre des obligations que le GRD a souscrit à l'égard du Client dans le cadre du Contrat Unique.
Ces obligations figurent dans la synthèse DGARD établie par le GRD, qui fait partie intégrante du Contrat Unique entre TOTALENERGIES et le Client. Dès lors, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance de la synthèse DGARD annexée aux présentes qui lui est applicable et accepte ainsi expressément les droits et obligations respectifs qu'elle définit entre lui-même et le GRD.

3.2.2 Modification de la version tarifaire
Le Client peut demander par écrit à TOTALENERGIES de modifier sa version tarifaire, pour son ou plusieurs de ses PDL, dans la limite des Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution en lui communiquant les éléments exacts et complets demandés par le Fournisseur lors de la demande de modification. En tout état de cause, il appartient au Client de vérifier l'adéquation de cette modification à ses besoins réels.

Le Client se verra appliquer les conditions, et notamment les prix tels que définis sur le Bulletin de souscription correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat. TOTALENERGIES transmettra la demande de modification au GRD et en suivra la réalisation. Cette modification prendra effet, dans les conditions prévues dans les Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution, à partir de la date d'intervention du GRD permettant sa mise en œuvre. Les frais

facturés par le GRD pour cette opération seront refacturés au Client par TOTALENERGIES. Ces frais sont définis dans le Catalogue des Prestations.

Les possibilités de modifications successives de Puissance souscrite sont définies par le GRD dans le Référentiel Clientèle. Ces modifications sont soumises à des modalités financières spécifiques. Le Client s'engage donc à informer TOTALENERGIES, avant la date d'effet du Contrat, d'une éventuelle modification de sa Puissance souscrite dans les douze (12) derniers mois.

4 SERVICES ASSOCIES

Les Services associés désignent les services inclus ou proposés par TOTALENERGIES en services payants tels que figurant sur le Bulletin de souscription.

Le Client pourra résilier ses services suivant les conditions et modalités définies dans les CGV applicables au service concerné.

5 ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client :

- Atteste choisir TOTALENERGIES comme fournisseur unique d'électricité des PDL entrant dans le Périmètre ;
- Atteste qu'il est bien le titulaire du ou des PDL renseignés sur le Bulletin de souscription ;
- Confie à TOTALENERGIES le soin de gérer, en son nom et pour son compte, l'accès au RPD des PDL.
- Atteste, dans le cas d'un Changement de fournisseur, qu'il est libre de ses engagements vis à vis de son ancien fournisseur à compter de l'entrée en vigueur du Contrat.
- Atteste que l'usage qu'il fait de l'électricité sur le ou les PDL mentionné(s) au Contrat est professionnel.
- S'engage à informer TOTALENERGIES, avant la date d'effet du Contrat, d'une éventuelle modification de sa Formule Tarifaire d'Acheminement survenue dans les douze (12) derniers mois. Le Client pourra demander à TOTALENERGIES de modifier sa Formule Tarifaire d'Acheminement. En cas d'accord, le Client reconnaît accepter la formule tarifaire qu'il a choisie moyennant le paiement du prix figurant dans le catalogue de prestations du GRD et conformément aux dispositions de la synthèse DGARD.
- Autorise le GRD à communiquer à TOTALENERGIES les données techniques et de consommation relatives aux PDL du Périmètre nécessaires à l'exécution du Contrat, notamment :
  - Les données de comptage (incluant la courbe de charge) y compris les données antérieures à la signature des présentes,
  - les puissances souscrites du ou des PDL du Périmètre ;
  - les versions tarifaires et la consommation par version tarifaire pour le ou les PDL du périmètre ;
- Lorsque le PDL est équipé d'un compteur communiquant, autorise expressément le GRD à communiquer à TOTALENERGIES, pendant la durée d'exécution du Contrat, ses données de comptage afin de mise à disposition sur son Espace Client. Ces données incluent notamment :
  - Les index mensuels et quotidiens et la puissance maximale quotidienne et mensuelle des PDL du Périmètre, y compris les données antérieures à la signature des présentes dans la limite de 24 mois ;
  - La courbe de charge des PDL du Périmètre ;
  - L'historique de courbe de charge du PDL (au pas de 30 minutes) y compris les données antérieures à la signature des présentes dans la limite de 24 mois.

  Le Client peut à tout moment retirer son autorisation et/ou demander la suppression des données précitées publiées sur son Espace Client. L'ensemble des informations sur le traitement de ces données, leur conservation et les moyens de retirer l'autorisation de partage de données et/ou de demander la suppression des données sont précisées sur l'Espace Client.
- Dans le cadre de l'exécution de son Contrat, le Client autorise TOTALENERGIES à recueillir les données techniques et de consommation des PDL auprès du Gestionnaire de Réseau.
- S'engage à respecter pendant toute la durée du Contrat la Synthèse DGARD pour les Clients en Contrat Unique. Le Client s'engage également au maintien de la conformité de son installation intérieure à la réglementation et aux normes en vigueur. Les informations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en cas de raccordement géré par Enedis sont accessibles à l'adresse suivante : http://www.enedis.fr/sites/default/files/Ene dis-NOI-CF_16E.pdf
- Donne mandat par le présent Contrat, au Fournisseur qui l'accepte, d'assurer la mission de Responsable d'Equilibre, au sens de l'article 15 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 telle que modifiée. Dans ce cadre, TOTALENERGIES assurera la responsabilité, vis-à-vis de RTE, des écarts constatés entre les flux d'injection et les flux de soutirage de son périmètre d'équilibre.

6 PRIX APPLICABLES

Le terme « mois » est toujours entendu comme un mois calendaire, et le terme « jour » comme un jour ouvré, sauf autrement précisé.

En contrepartie de la fourniture d'électricité, le Client est redevable du Prix tel que défini au Bulletin de souscription.

Le Prix est constitué des éléments suivants :

- Le prix de l'Energie ;
- Le prix de l'acheminement ;
- Le coût du mécanisme de capacité ;
- Le prix des éventuelles Garanties d'Origine lorsqu'elles sont prévues dans le Bulletin de souscription du Client.

Le Prix s'entend hors taxe. Le Prix est majoré de plein droit du montant des taxes, impôts ou contributions de toutes natures supportés par TOTALENERGIES en sa qualité de fournisseur.

6.1 Prix de l'Energie

Le Prix de l'Energie (également désigné, selon la documentation contractuelle en vigueur du Client, prix de « fourniture », prix « consommation » ou « tarifs électricité ») est défini dans le Bulletin de souscription du Client. Il se décompose en :

- une part fixe (Abonnement) exprimée en € par mois ou an hors taxe (HT), et
- une part variable exprimée en €/KWh d'électricité (HT).

Les cadrans horo-saisonniers respectent l'Horo-saisonnalité du TURPE.

Le Prix de l'Energie est fixe pendant la durée prévue sur le Bulletin de souscription, y compris en cas de dépassement du plafond ARENH.

Toute évolution législative ou réglementaire conduisant à une modification des prix de fourniture livrée sur Site se traduira par une modification automatique du prix de l'Energie facturé au Client.

6.2. Prix de l'acheminement

Le Fournisseur facture au Client, en sus du Prix de l'Energie, l'ensemble des coûts de transport et de distribution, pénalités de dépassement de Puissance souscrite, l'énergie réactive et les prestations du Gestionnaire de réseau à l'euro l'euro, conformément au TURPE en vigueur, ainsi que les coûts de soutirage physique.

Toute modification de la tarification du Gestionnaire de Réseau sera répercuté au Client.

De même, dans le cas de la publication d'une

nouvelle version du TURPE pendant la durée du Contrat, TOTALENERGIES répercutera au Client tout montant dû au titre de cette nouvelle version.

En tout état de cause, l'Abonnement est dû pour tout mois de livraison d'électricité commencé et jusqu'au terme du dernier mois de livraison.

6.3. Mécanisme de capacité

Le mécanisme de capacité défini par les pouvoirs publics en application des articles L.335-1 à L.335- 8 du Code de l'énergie, du décret n°2012-1405 du 14 décembre 2012 et de l'arrêté du 29 novembre 2016, a pour but d'assurer la sécurité d'approvisionnement des consommateurs d'électricité en période de pointe. Pour chaque année civile et par poste Horo-saisonnier, ce coût est refacturé de plein droit par TOTALENERGIES au Client en application des règles législatives et règlementaires selon la formule définie ci-après :

CoeffCapacité x PrixCapacité

CoeffCapacité : désigne le coefficient de capacité exprimé en kW/MWh, déterminé par poste Horo-saisonnier.

PrixCapacité : désigne le prix de la capacité (en €/kW) pour l'année concernée défini comme le prix de la dernière enchère organisée sur les plates-formes d'échanges avant le 31 décembre de l'année précédente. Pour l'année civile 2025, le Prix Capacité 2024 = 0 €/kW.

Les coefficients de capacité sont applicables pour l'année 2025 puis sont susceptibles d'évoluer pour les années suivantes, après information préalable de TOTALENERGIES au Client.

En cas d'évolution législative et/ou règlementaire et/ou de toute règle émanant du régulateur ou d'entités régulées en électricité impactant le mécanisme de capacité, le nouveau prix du mécanisme de capacité sera répercuté de plein droit au Client.

Le tableau des différents coefficients selon les différents postes figure en Annexe 1A.

6.4. CEE et CEE précaires

Le prix mentionné au Bulletin de Souscription inclut, sauf si le Client en est exempté, le coût relatif aux certificats d'économies d'énergie (« CEE ») et certificats d'économies d'énergie précaires. Ce prix tient compte des obligations d'économies d'énergie telles que définies aux articles L.221-1 et suivants et R. 221-1 et suivants du Code de l'énergie.
Le coût des CEE et CEE précaires tel que supporté par TOTALENERGIES au titre du Contrat est fixe, est refacturé de plein droit au Client et est intégré au prix de fourniture.

6.5. ARENH

6.5.1. L'ARENH est un dispositif créé par la loi NOME (Nouvelle organisation du marché de l'énergie) du 7 décembre 2010 afin de faire bénéficier tous les fournisseurs de la compétitivité du coût de production de l'électricité produite par le parc nucléaire historique. Le prix de l'ARENH est fixé par les pouvoirs publics.

En application de l'article L. 336-8 du Code de l'énergie, le dispositif ARENH doit prendre fin le 31 décembre 2025.

Sauf stipulation contraire, les prix mentionnés sur le Bulletin de souscription tiennent compte de l'application de ce dispositif jusqu'à cette date.

Ainsi, toute modification du dispositif ARENH intervenant avant cette date pourra impacter l'équilibre économique du Contrat, ce que le Client reconnaît.

En cas d'évolution législative, réglementaire ou administrative impactant le dispositif ARENH avant le 31 décembre 2025 (par exemple, modification du coefficient dit « de bouclage » fixé par arrêté, modification du plafond ARENH, suppression ou suspension du dispositif ARENH, etc.), TOTALENERGIES sera par conséquent fondée à répercuter au Client les conséquences de telles modifications, ce qui pourra notamment entrainer une modification des prix applicables en vertu du Contrat sur la période ou les périodes impactées par l'évolution du dispositif ARENH.

Dans le cas particulier où une modification ou suppression du dispositif ARENH impacterait négativement les quantités d'électricité et de capacité dont peut bénéficier TOTALENERGIES au titre du Contrat dans le cadre du dispositif ARENH, les quantités d'électricité manquantes seront valorisées sur la base des prix de marché de gros de l'électricité (prix de clôture du produit calendar Baseload de la ou les périodes de fourniture impactée(s)), constatés sur la plateforme EEX à une date communiquée par TOTALENERGIES au Client.
TOTALENERGIES pourra y ajouter le coût d'achat d'un complément de capacité sur le marché des capacités à hauteur des quantités de capacité manquantes du fait de la modification ou suppression du dispositif ARENH. Ce coût d'achat sera déterminé sur la base du prix de la dernière enchère de capacité précédant la ou les périodes de fourniture impactée(s) par la modification ou suppression du dispositif ARENH.

Ces modifications du prix entreront en vigueur après information adressée par le Fournisseur au Client.

6.5.2. En cas de poursuite du Contrat au-delà de la date de fin prévue du dispositif ARENH, soit postérieurement au 31 décembre 2025 à 23 :59, le Contrat se poursuivra aux conditions contractuelles, notamment tarifaires, convenues entre les Parties, à l'exception des stipulations relatives à l'ARENH.

Le Client est, à cet égard, informé que les prix renseignés sur le Bulletin de souscription n'incluent aucun droit à l'ARENH postérieurement au 31 décembre 2025.

Sans préjudice de ce qui précède, si des dispositions législatives, réglementaires ou administratives impératives sont adoptées en remplacement du dispositif ARENH, TOTALENERGIES pourra les répercuter au Client dans les conditions prévues par ces dispositions.

Les stipulations qui précèdent s'appliqueront également dans le cas où le dispositif ARENH serait reconduit au-delà du 31 décembre 2025. En pareille hypothèse et à moins que des dispositions impératives n'en disposent autrement, les Parties continueront par conséquent d'exécuter le Contrat aux conditions contractuelles et tarifaires convenues, à l'exception des clauses relatives à l'ARENH.

6.6. Taxes et contributions

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la règlementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client.

A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes sont les suivantes :

- La Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité (TICFE)
- la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) au taux en vigueur au jour de la facturation
- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA).

Toute création, modification ou évolution des taxes, impôts, charges ou contributions sera applicable de plein droit au Client.

6.7. Coûts liés aux obligations législatives ou réglementaires

Les Prix seront modifiés de plein droit en fonction des règles encadrant les obligations légales ou règlementaires liées à la fourniture et/ou l'acheminement de l'électricité et/ou à la consommation du Client.

7 FACTURATION

Les factures seront adressées mensuellement selon les modalités définies sur le Bulletin de souscription.
Chaque facture comprend, de manière distincte :

- les dates de début et de fin de la période facturée ;
- la consommation d'énergie sur la période facturée ;
- les prestations et services divers le cas échéant,
- l'Abonnement, le TURPE, les contributions

et taxes correspondant à la règlementation en vigueur.

La consommation d'énergie du Client est facturée mensuellement, en fin de période de consommation, en fonction des relèves réelles ou estimées du Gestionnaire de réseau. La facturation de la consommation d'électricité estimée tient compte des relèves réelles du Gestionnaire de réseau sur le compteur du Client et le cas échéant des auto-relèves transmises par le Client à TOTALENERGIES. TOTALENERGIES ne peut être tenu pour responsable des retards ou erreurs de facturation du fait du GRD ou à des défauts du compteur du Client.

8 REGLEMENT

8.1 Modalités de règlement

Le règlement de la facture s'effectue par prélèvement automatique à la date précisée sur la facture correspondante et à défaut dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture, à la date précisée sur la facture ou les factures correspondantes.

Conformément à la réglementation applicable, la facture sera établie au moins une fois par an en fonction de l'électricité effectivement consommée, sous réserve de la transmission d'index réels par le GRD.

Le Client a également la possibilité de régler ses factures par chèque accompagné du bordereau de paiement figurant au recto de chaque facture ou par chèque énergie s'il est éligible, soit directement sur le site www.chequeenergie.gouv.fr, soit en renvoyant le chèque énergie avec la référence client au dos du chèque à l'adresse suivante : TOTALENERGIES – TSA 20888 – 92894 Nanterre Cedex. Des informations complémentaires sur ce dispositif sont disponibles sur le site www.chequeenergie.gouv.fr ou sur un simple appel au 0805 204 805 (appel gratuit depuis un poste fixe).

Le Client personne publique, a la possibilité de payer ses factures par mandat administratif, le cas échéant, par l'intermédiaire d'un tiers payeur qu'il aura désigné.

En cas d'émission d'une facture d'avoir, TOTALENERGIES pourra déduire cet avoir des sommes à régler par le Client. A défaut, elle sera payée au Client par chèque ou virement bancaire.

8.2 Conséquences du retard ou du défaut de paiement

Tout retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date d'échéance, entraîne de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, des intérêts de retard, invariablement chaque jour, en dépit des jours chômés ou fériés, dès le premier jour de retard, sauf report de paiement sollicité par le débiteur et accepté par le créancier.

Ces intérêts de retard équivalent à trois fois (3) le taux de l'intérêt légal en vigueur et sont calculés sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues par le Client.

En outre, le Client sera redevable envers TOTALENERGIES d'une indemnité forfaitaire au titre des frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros TTC minimum, qui pourra être majorée sur justification des frais de recouvrement effectivement supportés par TOTALENERGIES.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

8.3 Délais de remboursement et conditions de report des trop-perçus

Lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu au profit de TOTALENERGIES inférieur à cinquante (50) euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante ; au-delà de ce montant, le trop-perçu est remboursé par le fournisseur.

8.4 Suspension de l'accès au réseau de distribution

TOTALENERGIES se réserve le droit de suspendre l'accès au RPD du Client sans que celui-ci ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas de retard de paiement des factures ou d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours. La suspension de l'accès au RPD entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client, y compris les sommes relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à TOTALENERGIES. Ces sommes seront refacturées au Client par TOTALENERGIES. Dès que le ou les motifs ayant conduit à la suspension auront pris fin, TOTALENERGIES demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues dans les DGARD. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client.

9 GARANTIE

9.1 Notation financière

Le Contrat signé par le Client est conclu sous réserve de l'acceptation du Client par TOTALENERGIES. Ainsi, lors de la souscription du Client et au cours du Contrat, TOTALENERGIES pourra demander à l'agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité du Client. S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, en fonction du niveau de risque apprécié par son agence de notation, TOTALENERGIES pourra, au choix, demander le versement d'un dépôt de garantie au Client conformément à l'article 9.2 ou refuser le Client. Dans cette dernière hypothèse, TOTALENERGIES en informera le Client.

9.2 Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

TOTALENERGIES peut demander au Client, à la souscription ou en cours de Contrat, un dépôt de garantie de deux mille (2000) euros maximum dans les hypothèses suivantes :

- si le Client a eu, dans les six (6) mois précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec TOTALENERGIES en cours d'exécution ou résilié depuis moins de douze (12) mois
- si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement ;
- en cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du Contrat ;
- Si l'agence de notation choisie par TOTALENERGIES constate une dégradation de la santé financière du Client suite à la signature du Contrat.

En cas de demande de constitution d'un dépôt de garantie formulée à la souscription du Contrat, le Client s'engage à constituer le dépôt de garantie concomitamment à la signature du Contrat. A défaut, le Contrat sera réputé de plein droit caduc sans indemnisation du Client.

En cas de demande de constitution d'un dépôt de garantie formulée en cours d'exécution du Contrat, le Client s'engage à constituer le dépôt de garantie dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TOTALENERGIES. A défaut, le Contrat peut être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 11.2, sans indemnisation du Client.

Le dépôt de garantie est constitué par le Client par carte bancaire ou par virement bancaire. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de garantie ne porte pas intérêts.

En cas d'utilisation de tout ou partie du dépôt de garantie sur des sommes dues par le Client, le Client s'engage à le reconstituer intégralement. Cette reconstitution intervient au plus tard dans un délai de 10 jours suivant la demande de TOTALENERGIES. A défaut, le Contrat peut être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 11.2, sans indemnisation du Client.

Le remboursement du dépôt intervient à l'occasion de la résiliation du Contrat dans un délai maximum trois (3) mois suivants la date de résiliation, sous réserve du paiement des sommes dues par le Client. En cas d'impayé, le montant du dépôt de garantie est compensé avec le montant des sommes dues par le Client. Le solde éventuellement disponible, après compensation, est restitué au Client dans le délai précité de 3 mois.

10 ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT

10.1 Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature ou de son acceptation par voie électronique, sous réserve de la réception des documents complets et exacts, nécessaires au nouveau Fournisseur.

Toutefois, et par exception à ce qui précède, les prestations définies à l'article 3 du Contrat ne prendront effet qu'à compter de la Date d'activation du ou des PDL du Périmètre.

Cette Date d'activation correspond en principe à la date de début de fourniture demandée par le Client et mentionnée sur le Bulletin de souscription.

Par exception, dans le cas où le ou les PDL(s) objet(s) du Contrat ne peu(ven)t être activé(s) dans le délai de quinze (15) jours suivant la date convenue de fourniture, en raison d'une impossibilité ou difficulté technique et/ou matérielle extérieure au Fournisseur (par exemple et sans limitation, défaut de raccordement du PDL au RPD, mauvais numéro de PDL, puissance ou segmentation erronée du PDL), le Contrat est réputé, de plein droit, caduc avec effet immédiat pour le ou les PDL(s) n'ayant pu être rattaché(s) dans le délai. Dans ce cas, TOTALENERGIES se réserve la possibilité de soumettre au Client une nouvelle offre de fourniture à de nouvelles conditions contractuelles et tarifaires pour le ou les PDL(s) concernés. Le Client est libre de refuser ou d'accepter la nouvelle offre de TOTALENERGIES dans le délai de validité qui y est indiqué.

Il est entendu qu'il appartient au Client de contrôler l'exactitude du numéro du ou des PDL(s) renseignés dans le Bulletin de souscription et dont il est seul responsable. La responsabilité de TOTALENERGIES ne peut être mise en cause en cas de retard significatif de rattachement ou d'incapacité de rattachement du ou des PDL(s) s'il est établi que cette difficulté ou impossibilité résulte d'un manquement du Client.

L'index transmis par le GRD à l'ancien fournisseur et à TOTALENERGIES, en qualité de nouveau Fournisseur, fait foi entre les Parties, conformément aux règles décrites dans le Référentiel Clientèle du GRD.

La Mise en Service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès à l'énergie qui seront facturés par le GRD à TOTALENERGIES, qui les refacturera au Client. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de la Mise en Service.

10.2 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour la durée prévue sur le Bulletin de souscription.

TOTALENERGIES peut proposer au Client de poursuivre le Contrat à son échéance, le cas échéant à de nouvelles conditions contractuelles, notamment tarifaires. Dans cette hypothèse, TOTALENERGIES s'engage à communiquer au Client ces nouvelles conditions deux (2) mois minimum avant l'échéance du Contrat.

En l'absence de résiliation effective du Contrat par le Client à la date d'échéance, caractérisée par son Changement de fournisseur prenant effet le jour suivant l'échéance du Contrat ou l'envoi d'un courrier recommandé de résiliation adressée au plus tard 30 jours avant la date d'échéance, le Contrat sera reconduit aux nouvelles conditions contractuelles notifiées par TOTALENERGIES pour une durée identique à celle prévue sur le Bulletin de souscription, ce que ce dernier accepte. Par exception, lorsque la durée renseignée sur le Bulletin de souscription est de 36 mois, le Contrat sera reconduit aux nouvelles conditions contractuelles notifiées par TOTALENERGIES pour une durée de 24 mois.

11 FIN DE CONTRAT

11.1 Résiliation anticipée du Contrat à l'initiative du Client

11.1.1 Résiliation pour Changement de fournisseur

Le Client devra à son initiative contacter un nouveau fournisseur et signer un contrat avec ce dernier. Le nouveau fournisseur devra accomplir les formalités administratives pour réaliser le changement de manière effective. Le Contrat se poursuivra jusqu'au Changement de fournisseur effectif réalisé par le GRD. Le Client est informé que le GRD pourra appliquer des frais de Changement de fournisseur au Client.

Dans ce cas, la résiliation interviendra à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité du Client. Le Client reste redevable envers TOTALENERGIES de sa consommation figurant sur sa facture de résiliation.

Des pénalités seront appliquées au Client suivant les conditions et modalités définies à l'article 11.1.3 si le Changement de fournisseur intervient avant l'échéance du Contrat.

11.1.2 Autres cas

Le Client peut également résilier un ou plusieurs PDL ou l'intégralité de son Contrat avant son terme par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à TOTALENERGIES au plus tard (30) jours calendaires avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à TOTALENERGIES de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors à TOTALENERGIES la date effective de résiliation. Cette résiliation anticipée ne pourra en aucun cas être rétroactive. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD.

TOTALENERGIES établira la facture soldant le compte du Client sur la base des index communiqués par le GRD. Cette facture de solde comportera également la date de résiliation effective du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les DGARD, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PDL faisant l'objet de la résiliation.

Le Client reconnaît également expressément qu'il reste redevable envers TOTALENERGIES des consommations enregistrées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

Des pénalités seront appliquées au Client suivant les conditions et modalités définies à l'article 11.1.3 en cas de résiliation intervenant avant l'échéance du Contrat.

11.1.3 Frais de résiliation anticipée

En cas de résiliation avant l'échéance du Contrat le Client verse à TOTALENERGIES, en sus des sommes dues au titre de sa consommation d'électricité visées à l'article 11 des présentes jusqu'à la date de résiliation effective de son Contrat, des frais de résiliation (ci-après « Frais de résiliation »). Ces Frais de résiliation correspondent à, et sont calculés de la manière suivante :

75% de la Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du ou des PDL résilié(s) par le Client multiplié par le Prix de Fourniture du Client (Prix du kWh tels que définis dans le Bulletin de Souscription/les conditions particulières du Client auquel est ajouté le prix (i) des CEE, (ii) du mécanisme de capacité, sur la durée du Contrat restant à courir ainsi que (iii) des Garanties d'Origine lorsque le Client a demandé à en bénéficier.

Les modalités d'application de la présente formule sont précisées à l'annexe 2 « Frais de résiliation » des présentes CGV.

Dans le cas où tous les PDL du Contrat sont résiliés, le Contrat est automatiquement résilié dans son ensemble.

Par exception à ce qui précède, en cas de déménagement sans changement de fournisseur ou de cessation d'activité en application d'une décision judiciaire, le Client est dispensé des frais de résiliation susvisés s'il en informe TOTALENERGIES par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les justificatifs correspondants dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la date de résiliation effective du ou des PDL résilié(s).

11.2. Résiliation pour manquement à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties

En cas de manquement de l'une des Parties aux obligations lui incombant aux termes du Contrat, la Partie non défaillante mettra en demeure par écrit l'autre Partie de régulariser cette situation.

Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendaires, la Partie non défaillante pourra résilier de plein droit le Contrat et sans préjudice de dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation effective et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD et liés à la résiliation du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PDL faisant l'objet de la résiliation.

11.3 Conséquences de la résiliation

Dans toutes les hypothèses de résiliation, la responsabilité de TOTALENERGIES ne pourra être engagée au titre des conséquences dommageables éventuelles liées à l'interruption de fourniture par le GRD, sauf dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture résulterait d'une faute avérée commise par TOTALENERGIES.

12 RESPONSABILITES ET FORCE MAJEURE

12.1 Responsabilité de TOTALENERGIES vis-à-vis du Client

TOTALENERGIES s'engage à l'égard du Client à réaliser les prestations qui lui sont confiées par ce dernier en application du présent Contrat. Sauf exception expressément stipulée au présent article, la responsabilité de TOTALENERGIES ne peut être engagée en cas de manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client.

TOTALENERGIES décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme, au regard de la Synthèse DGARD, des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de TOTALENERGIES serait établie au titre de l'exécution du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif (notamment les pertes de chiffre d'affaires, les préjudices financiers, commerciaux et moraux, pertes de clientèle) et dans la limite du montant total TTC facturé par TOTALENERGIES au titre du PDL concerné par le dommage, sur les douze (12) mois consécutifs précédant l'évènement.

12.2. Force majeure

TOTALENERGIES n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance du fait du tiers ou la survenance d'un événement de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence de la Cour de cassation, rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.
Chacune des Parties s'engage à souscrire les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à sa charge dans le cadre de l'exécution du Contrat.

De convention expresse entre les Parties, les événements listés ci-dessous seront assimilés de plein droit à un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil sans qu'ils aient à réunir les critères de la force majeure dès lors qu'ils empêchent la Partie qui l'invoque d'exécuter tout ou partie de ses obligations au titre du Contrat :

- L'adoption par toute autorité administrative compétente d'une mesure d'injonction ou de restriction à l'importation, à la fourniture ou à la consommation d'électricité ;
- Toute rupture d'approvisionnement totale ou partielle en électricité indépendante de la volonté de la Partie qui l'invoque et plus généralement toutes circonstances d'ordre politique ou économique ayant pour conséquence une limitation importante de l'approvisionnement en électricité ;
- Toute défaillance du Gestionnaire de Réseau survenant dans le cadre d'un Contrat d'Acheminement ;

12.3. Responsabilité du GRD vis à vis du Client

Le GRD auquel est raccordé le Client supporte envers celui-ci les obligations liées à l'acheminement de l'électricité, en matière notamment d'établissement et de modification du raccordement, d'accès au comptage, de dépannage, ainsi que de qualité et de continuité de l'alimentation. Ces obligations sont décrites dans la Synthèse DGARD faisant partie intégrante des présentes.

En cas de non-respect de ses obligations par le GRD, le Client peut demander directement réparation à ce dernier, le GRD étant directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles telles que définies au Contrat.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire de TOTALENERGIES, il devra utiliser la procédure amiable décrite dans la Synthèse DGARD. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la CRE.

12.4 Responsabilité du Client vis-à-vis de GRDF

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et s'engage à respecter pendant toute la durée du Contrat la Synthèse DGARD. Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application de la Synthèse DGARD. Il devra ainsi indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou un tiers quelconque.

13 DISPOSITIF CONTRACTUEL

13.1 Eléments du Contrat

Les relations contractuelles entre le Client et TOTALENERGIES sont régies par le Contrat qui comprend exclusivement les documents suivants :

- les Conditions Générales
- ses Annexes:
  - Annexe 1A : Tableau des coefficients de capacité par poste Horo-saisonnier
  - Annexe 1B : Précisions sur la part Acheminement
  - Annexe 2 : Frais de résiliation
  - Annexe 3 : Synthèse DGARD
  - Annexe 4 : Formulaire de rétractation
  - Annexe 5 : le cas échéant, les conditions générales de vente des Services associés, souscrits par le Client.
- le Bulletin de souscription

En cas de contradiction ou de divergence entre les Conditions Générales et le Bulletin de souscription, ce dernier prévaudra sur les Conditions Générales.

Ce dispositif constitue l'accord entre les Parties et annule et remplace toutes lettres, propositions, négociation, offres et conventions remises, échangées par écrit ou par oral ou signées antérieurement à la souscription au Contrat et portant sur le même objet.

13.2 Nullité partielle

Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat se révèle être illégale, nulle ou inopposable aux termes d'une loi quelconque et/ou est déclarée illégale, nulle ou inopposable par toute juridiction ou autorité administrative compétente aux termes d'une décision exécutoire, cette stipulation sera réputée non écrite, sans altérer la validité des autres stipulations et sera remplacée par une stipulation

valable d'effet équivalent, que les Parties s'engagent à négocier de bonne foi, et telles que les Parties en auraient convenu si elles avaient connu l'illicéité, la nullité ou l'inopposabilité de ladite stipulation.

14 DONNEES NOMINATIVES

Les données personnelles relatives au Client et recueillies par TOTALENERGIES ou ses partenaires contractuels pour les besoins de la fourniture du service et la fourniture de nouveaux services aux utilisateurs en lien avec le service, sont traitées conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés 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.

Le Client déclare avoir communiqué à TOTALENERGIES les informations nominatives exactes qui lui sont demandées dans le cadre du Contrat et s'engage à les tenir à jour pendant la durée du Contrat. Par conséquent, il notifiera immédiatement à TOTALENERGIES toute modification de ces informations nominatives, notamment, en cas de changement de contact.

TOTALENERGIES ne peut être tenu responsable pour les dommages subis par le Client ou des tiers en raison de l'inexactitude des informations nominatives communiquées par le Client à TOTALENERGIES.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification, d'opposition d'effacement et de limitation des données le concernant qu'il peut exercer en contactant TOTALENERGIES en écrivant à l'adresse :

TotalEnergies - Traitement des données nominatives – Service RECLAMATIONS – TSA 31520 – 75901 Paris cedex 15 ou par mail à l'adresse : donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr

Le Client dispose également du droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle locale en charge de la protection des données : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris, France.

TOTALENERGIES a mis en place une Charte relative à la protection des données personnelles de ses clients et prospects, accessible à l'adresse suivante : : https://www.totalenergies.fr/groupe/fr/charte-de-protection-des-donnees-personnelles.

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

TOTALENERGIES a nommé un délégué à la protection des données qui peut être contacté aux coordonnées suivantes : TotalEnergies Electricité et Gaz France – Data Protection Officer – 2bis rue Louis Armand, 75015 Paris ou à l'adresse DPO@mail.totalenergies.fr. Veuillez noter que ces adresses sont dédiées aux questions portant sur la protection des données personnelles, toutes demandes sans rapport à ce sujet ne sera pas traité ni répondu.

Les données de Consommation sont susceptibles d'être anonymisées et utilisées à des fins de statistiques.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que TOTALENERGIES utilise ses données personnelles afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, sms ou télécopie.
En outre, avec l'accord préalable exprès du Client ; TOTALENERGIES pourra lui faire part d'offres commerciales de ses partenaires susceptibles de l'intéresser.

Les données personnelles du Client communiquées dans le cadre du service seront conservées pendant la durée nécessaire à la fourniture du service et des nouveaux services. Les données de consommation sont conservées durant 3 ans glissants puis anonymisées. L'ensemble des données seront anonymisées en cas de résiliation du Contrat par le Client ou TOTALENERGIES pour quelle que raison que ce soit, sauf :
- les données nécessaire à la passation et gestion de votre contrat qui sont conservées cinq ans après la résiliation, et ;
- les factures sont conservées 10 ans à partir de la date de fin de l'exercice comptable concerné.
Les données collectées dans le cadre du Contrat et qui sont également traitées dans le cadre d'autres services suivront les règles propres à ces services. TOTALENERGIES s'engage à ce que ses éventuels partenaires contractuels suppriment également les données personnelles du Client en leur possession.

15 EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

TOTALENERGIES peut apporter des modifications aux présentes CGV en en informant le Client par tout moyen. En l'absence de contestation écrite du Client dans le délai d'un (1) mois qui suit l'information, les CGV modifiées seront alors applicables de plein droit et se substitueront aux présentes. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

En cas d'impératif légal ou réglementaire, TOTALENERGIES pourra modifier automatiquement, voire mettre un terme au Contrat du Client.

Nonobstant ce qui précède, TotalEnergies pourra par ailleurs répercuter et, le cas échéant, facturer de plein droit au Client toute nouvelle charge ou obligation dont il pourrait être redevable en vertu d'une d'évolution des dispositions législatives, réglementaires ou tarifaires impératives et applicables à la production, au transport, à la distribution, à la vente ou à la livraison d'électricité.

16. CESSION DU CONTRAT

Le Contrat n'est pas cessible par le Client, sauf consentement préalable et écrit de TOTALENERGIES y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif.

En cas d'accord de TotalEnergies sur la cession du Contrat par le Client, la cession emporte substitution du cessionnaire au cédant pour l'exécution du Contrat. Le cédant reste néanmoins tenu des obligations contractuelles nées antérieurement à la cession du Contrat.

TOTALENERGIES peut céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, après information du Client, à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce, à condition que le cessionnaire s'engage à assumer un même niveau de prestation au titre du Contrat.

17 STIPULATIONS GENERALES

17.1 Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer à des tiers le Contrat ainsi que toute information échangée entre les Parties dans le cadre de sa négociation et de son exécution, sans autorisation préalable et écrite de l'autre Partie, à l'exception de la divulgation :

- Indispensable et / ou requise par une juridiction ou autorité administrative
- A toute prestataire, si elle est nécessaire pour l'exécution du Contrat.

Les dispositions du présent article restant en vigueur pendant une durée d'un (1) an suivant le terme du Contrat.

17.2 Ethique - Lutte contre la corruption – Lutte contre le travail dissimulé

Le Client s'engage à respecter les principes consacrés dans les conventions internationales et régionale de la lutte contre la corruption ainsi que les lois anti-corruption applicables par ailleurs aux Parties ou à leur maison-mère. De manière générale, le Client s'engage à prendre connaissance et à respecter des principes équivalents à ceux du Code de conduite du Groupe TOTALENERGIES :

https://www.totalenergies.com/sites/g/files/nytnzq111/files/atoms/files/total_code_de_conduite_vf_0.pdf ou sur demande.
TOTALENERGIES s'engage à respecter les obligations en matière de lutte contre la corruption et contre le travail dissimulé.
Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire (Loi relative à la consommation du 17 mars 2014 n°2014-344). Le Client peut accéder aux informations contenues dans l'Aide-Mémoire du Consommateur d'Energie Européen sur les sites www.energie-info.fr et www.economie.gouv.fr/dgccrf

17.3 Non-renonciation
Le fait pour une des Parties de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une stipulation quelconque des présentes, ou de sa violation, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de cette stipulation ou de cette violation.

17.4 Notifications
Sauf dispositions spécifiques contraires résultant de la loi ou du Contrat, ou volonté contraire du Client formalisée par écrit, le Client accepte que toutes les notifications et/ou communications requises en vertu du Contrat lui soient adressées par voie électronique à l'adresse de contact renseignée sur le Bulletin de souscription.

17.5 Mandataire
Le Contrat est conclu en fonction de la personne du Client. Lorsque le Contrat est conclu par l'intermédiaire d'un mandataire, le mandataire déclare agir au nom et pour le compte du Client et garantit être dûment habilité pour ce faire. Sur simple demande, le mandataire communique à TOTALENERGIES une copie de son contrat de mandat. En cas de défaut de pouvoir ou de dépassement de pouvoir, le mandataire s'engage irrévocablement et à première demande à payer toute somme due à TOTALENERGIES au titre du Contrat pour chaque Point de Livraison. Le mandataire s'engage également à indemniser TOTALENERGIES au titre du manque à gagner résultant de la contestation du Contrat par le Client. En cas de refus d'exécuter le Contrat, ce manque à gagner est calculé en multipliant le prix de fourniture du Client par la consommation du ou des PDL du Périmètre sur la durée du Contrat. En l'absence de données disponibles sur la consommation réelle du ou des PDL, TOTALENERGIES tient compte des données de consommation disponibles auprès du GRD sur l'année n-1 (ou n-2 lorsqu'aucune donnée n'est disponible au titre de l'année n-1).

18 CONDITIONS SPECIFIQUES

18.1 Droit de rétractation

Les Clients professionnels ayant jusqu'à cinq (5) salariés et ayant conclu le Contrat en vente hors établissement, ainsi que les Clients ayant la qualité de non-professionnel disposent d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat pour exercer leur droit de rétractation, sans avoir à motiver leur décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du Code de la consommation.

18.2 Réversibilité vers les tarifs réglementés
En application de L. 337-7 du Code de l'énergie, et sous réserve de répondre aux critères d'exigibilité, le Client non-domestique qui atteste employer moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires ou les recettes sont inférieur à 2 millions d'euros peut, à tout moment et sans frais, revenir aux tarifs réglementés de vente d'électricité mentionnés à l'article L.337-7 du Code de l'énergie pour le PDL.

18.3 Sur la facturation
Le Client non-domestique ayant un compteur Linky conserve la possibilité de transmettre, par internet, par téléphone ou tout moyen à la convenance de ce dernier, des éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures.

19 DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES RELATIF AU CONTRAT, INCLUANT SON INTERPRETATION, SA FORMATION, SON EXECUTION ET SA CESSATION, ET PLUS GENERALEMENT TOUT DIFFEREND OPPOSANT LES PARTIES, DE NATURE CONTRACTUELLE OU DELICTUELLE, Y COMPRIS LES ACTIONS QUI RELEVERAIENT DU TITRE IV DU CODE DE COMMERCE, ET NOMMENT TOUT DIFFEREND RELATIF A LA RUPTURE DE LEURS RELATIONS COMMERCIALES, SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS, NONOBSTANT LA PLURALITE DE DEFENDEURS, LA PROCEDURE EN REFERE OU L'APPEL EN GARANTIE.

20 CONTROLE DES EXPORTATIONS ET SANCTIONS ECONOMIQUES

Le Contrat doit être exécuté par les Parties en conformité avec les lois, réglementations sur le contrôle des exportations et les sanctions économiques applicables aux Parties.

Aucune Partie ne sera dans l'obligation d'exécuter ses obligations dues au titre du Contrat si cette exécution constitue ou pourrait constituer une violation ou être incompatible avec, ou exposer cette Partie (ci-après la « Partie Affectée ») à des condamnations en vertu de toutes lois ou règlements applicables aux Parties en matière de contrôle des exportations et de sanctions économiques.

Si c'est le cas, la Partie Affectée doit alors dans les meilleurs délais notifier par écrit à l'autre Partie son impossibilité d'exécuter le Contrat.

Dès que cette notification a été donnée, la Partie Affectée peut dès lors (i) suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles affectées jusqu'à ce qu'elle soit en mesure d'exécuter légalement ses obligations ou (ii) mettre fin au Contrat lorsque la Partie Affectée ne peut exécuter légalement ses obligations.

ANNEXE 1 A : Tableau des coefficients de capacité par postes horo-saisonniers (en kW/MWh)

Domaine de tension	Durée de contrat	Coefficient de capacité (kW/MWh)		
		Base	HP	HC
C5 (BT≤36kVA)	12 Mois	0,45672	0,61588	0,07111
	24 Mois	0,34280	0,46404	0,03774
	36 Mois	0,30157	0,40948	0,02600

Surcoût en c€/KWh pour l'année 2025 :

Domaine de tension	Durée de contrat	Prix de capacité* (c€/kWh)		
		Base	HP	HC
C5 (BT≤36kVA)	12 Mois	0	0	0
	24 Mois	0	0	0
	36 Mois	0	0	0

*Prix de capacité = Coefficient capacité x Enchère de capacité
Le prix de l'Enchère de capacité 2024 appliqué pour l'année civile 2025 est de : **0 €/kW**

ANNEXE 1B : Précisions sur la part Acheminement TURPE

Prix TURPE (Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité) en vigueur au 1er Novembre 2024 pour les sites raccordés en BT≤36kVA selon la Formule Tarifaire d'Acheminement (FTA) :

FTA	Composantes Fixes (€/an)		Composante de Soutirage Variable (c€/kWh)			
	Comptage et Gestion	Soutirage Fixe *proportionnelle à la Puissance Souscrite (PS)*				
			BASE			
CU	37,08	10,44 x PS en kVA	4,580			
LU	37,08	84,96 x PS en kVA	1,150			
			HP		HC	
MU DT	37,08	12,72 x PS en kVA	4,680		3,310	
			HPH	HCH	HPB	HCB
CU 4	37,08	9,36 x PS en kVA	6,960	4,760	1,480	0,920
MU 4	37,08	11,04 x PS en kVA	6,390	4,430	1,460	0,910

NB : la saison tarifaire « Haute » s'étend du 1er novembre au 31 mars inclus ; la saison tarifaire « Basse » s'étend du 1er avril inclus au 31 octobre inclus.
La plage des Heures Pleines / Heures Creuses est définie localement.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE HORIZON C5

En vigueur à compter du 01/01/2025

ANNEXE 2 : Frais de résiliation

En cas de résiliation anticipée du Contrat d'électricité, les frais de résiliation correspondent à ***75% de la Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du ou des PDL résilié(s), multipliée par le Prix de Fourniture du ou des PDL résilié(s), augmenté du Coût de la capacité.***

Les modalités d'application de cette formule, notamment la façon dont sont déterminés la Consommation Prévisionnelle Estimée du PDL, le Prix de Fourniture applicable à ce PDL et le Coût de la capacité, sont précisés ci-dessous en point (**1**). Des exemples d'application de la formule sont proposés en point (**2**). Les termes non définis dans ce document ont le sens qui leur est donné dans les conditions générales de vente.

1. Calcul de la Consommation Prévisionnelle Estimée du PDL et du Prix de Fourniture du Client

1.1 Calcul de la Consommation Prévisionnelle Estimée du PDL

La Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du ou des PDL résilié(s) est déterminée, au jour de la résiliation effective par le Client du ou des PDL(s), conformément à la formule suivante :

[Coefficient Thêta (par Cadran) x la Puissance souscrite (par Cadran) x 24 x 365 x le nombre de mois restants à courir jusqu'au terme du Contrat (par Cadran)], le résultat obtenu étant divisé par le nombre de mois par année du Cadran.

Si le Client a plusieurs cadrans (Heures Pleines et Heures Creuses par exemple) la formule ci-avant doit être appliquée par Cadran puis chaque résultat obtenu doit être multiplié par le Prix de Fourniture du Cadran afin de déterminer le montant des frais de résiliation anticipée.

- **Le Coefficient Thêta** est un coefficient calculé par le Gestionnaire de Réseau de Distribution pour chaque profil de consommation et Cadran. Les coefficients appliqués pour les besoins de la présente formule sont précisés dans le tableau ci-dessous :

Compteurs	Profils de consommation	Cadrans	Coefficient Thêta[1]
C2/C3	ENT3	P	0,01164
		HPH	0,0635
		HCH	0,03874
		HPE	0,07111
		HCE	0,04259
C4	ENT1	HPH	0,05916
		HCH	0,02069
		HPE	0,06948
		HCE	0,02263
C5	PRO1	Base	0,08004
	PRO2	HP	0,0873
		HC	0,04227
	PRO5 (éclairage public)	Base	0,37297
	PRO6 (saison haute et saison basse)	HPSH	0,04522
		HCSH	0,02202
		HPSB	0,04208
		HCSB	0,02025

Pour identifier son Coefficient Thêta, le Client doit au préalable déterminer :

- **La segmentation de son PDL** (C2, C3, C4, C5). Cette segmentation est définie par le Gestionnaire de Réseau de Distribution. Le segment d'appartenance du ou des PDL du Client est rappelé, pour chacun de ses PDL, sur ses factures et sur son Contrat.

- **Le ou les Cadrans dont est équipé son ou ses PDL(s).** Un PDL peut avoir 1, 2, 4 ou 5 cadrans en fonction du type de compteur et de l'option tarifaire souscrite par le Client. Par exemple, si le Client a souscrit à l'option tarifaire dite « Base », son compteur est équipé d'un seul cadran (« Base »). Si le Client a souscrit à l'option Heures Pleines/Heures Creuses son compteur est équipé de deux cadrans. La liste des cadrans possibles est reprise ci-dessous :
  - 1 cadran = Base
  - 2 cadrans = Heures Pleines et Heures Creuses (« HP » et « HC »)
  - 4 cadrans = Heures Pleines Hiver (« HPH »), Heures Creuses Hiver (« HCH »), Heures Pleines Eté (« HPE »), Heures Creuses Eté (« HCE »)
  - 5 cadrans = Heures Pleines Hiver (« HPH »), Heures Creuses Hiver (« HCH »), Heures Pleines Eté (« HPE »), Heures Creuses Eté (« HCE »), Heures de Pointe (« P »).

  Le Client peut identifier le nombre de Cadrans dont est équipé son PDL en consultant sa facture[2].

- **La Puissance souscrite** est la puissance maximale exprimée en kVA que le PDL du Client est capable de fournir pour alimenter ses différents appareils électriques de manière simultanée. La Puissance souscrite est rappelée, pour chacun des PDL, sur les factures. En cas de modification de la Puissance souscrite en cours de Contrat, TOTALENERGIES prend en compte la Puissance souscrite au jour de la résiliation effective du

[1] Sur la base des coefficients publiés par ENEDIS. Les évolutions des Coefficients Thêta s'appliqueront de plein droit au Contrat, dès leur date d'entrée en vigueur.

[2] Selon le format de facture, cette information se situe sous l'onglet « Relevé de consommation » puis « Energie Active » ou sous l'onglet « Détails de ma facture » puis « Consommation d'électricité ».

Contrat.

- **Le nombre de mois par année du cadran** correspond à la période durant laquelle les Cadrans du PDL du Client mesurent sa consommation. Ce nombre de mois est susceptible de varier selon le type de cadran dont est équipé le PDL du Client. Ainsi :
  - Pour un PDL qui possède au maximum deux cadrans (un cadran Base ou deux cadrans HP/HC) : ces cadrans mesurent la consommation toute l'année, soit les 12 mois de l'année.
  - Pour un PDL qui possède 4 cadrans (HPH/HCH/HPE/HCE) : les cadrans HPH et HCH mesurent la consommation pendant les 5 mois d'hiver de l'année et les cadrans HPE et HCE mesurent la consommation pendant les 7 mois d'été de l'année.
  - Pour un PDL qui possède 5 cadrans (HPH/HCH/HPE/HCE/P) : les cadrans HPH et HCH mesurent la consommation pendant les 5 mois d'hiver de l'année, les cadrans HPE et HCE mesurent la consommation pendant les 7 mois d'été de l'année, le cadran Pointe mesure la consommation aux heures de pointe pendant 3 mois de l'année.

  Les saisons tarifaires sont déterminées par le Gestionnaire du Réseau de Distribution. La saison tarifaire « Hiver » s'étend du 1er novembre au 31 mars inclus ; la saison tarifaire « Eté » s'étend du 1er avril au 31 octobre inclus. Les Heures de Pointe sont fixées de décembre à février.

- **Le nombre de mois restants à courir** correspond au nombre de mois restants à courir à compter du jour suivant la résiliation effective du ou des PDL du Client jusqu'à l'échéance contractuelle. Utilisation d'un nombre de mois avec 2 décimales pour estimer les Frais de résiliation au plus juste.

1.2 Calcul du Prix de Fourniture du PDL résilié

Le Prix de Fourniture intègre **: (i)** le prix du kWh tel que défini dans le Bulletin de Souscription/les Conditions Particulières du Client pour le ou les PDL résilié(s)**, (ii)** le prix des CEE (certificats d'économie d'énergie tel que défini dans le Contrat du Client) sur la durée du Contrat restant à courir, **(iii)** le coût des garanties d'origine du Client sur la durée restant à courir du Contrat, lorsque le Client a demandé à en bénéficier.

1.3 Calcul du Coût de la capacité

Le Coût de la capacité correspond aux frais d'achat de certificats de capacité permettant de couvrir la consommation électrique du Client pendant les périodes de forte consommation conformément au mécanisme dit de capacité. Ce mécanisme est plus amplement décrit dans les conditions générales de vente.

Pour chaque Cadran du PDL résilié, le Coût de la capacité est déterminé selon la formule définie ci-après :

(Consommation Prévisionnelle Estimée x Coefficient de capacité x Enchère de capacité), le résultat obtenu étant divisé par 1000.

Le Client peut déterminer le coefficient de capacité en se référant à l'Annexe 1 de ces CGV. L'Enchère de Capacité : désigne le prix de la capacité (en €/kW) pour l'année concernée défini comme le prix de la dernière enchère organisée sur les plateformes d'échange avant le 31 décembre de l'année précédente. TOTALENERGIES prend en compte la dernière Enchère de Capacité au jour de la résiliation effective du Contrat.

2. Exemples d'application de la formule

Exemple n°1 : Compteur C5 avec une puissance souscrite de 18 kVA et résiliation 4 mois avant l'échéance du contrat
Pour un Client ayant résilié son contrat le 01/09/2022 au lieu du 31/12/2022 soit 4 mois avant l'échéance, avec :

- un compteur C5
- une Puissance souscrite inférieure à 18 kVA en option Base
- une Consommation Prévisionnelle Estimée de 4 206 kWh sur la durée du contrat restant à courir[3]
- un Prix de fourniture de 0,34348 euros/kWh
- un Coût de capacité de 10,11 euros

Les **frais de résiliation** correspondront à 75% x ((4 206 kWh (Consommation Prévisionnelle Estimée) x 0,34348 (Prix de fourniture)) + 10,11 (Coût de capacité))[4] = **1 091 euros**

Exemple n°2: Compteur C5 avec une puissance souscrite de 36 kVA et résiliation 3 mois avant l'échéance du contrat
Pour un Client ayant résilié son contrat le 01/10/2022 au lieu du 31/12/2022 soit 3 mois avant l'échéance, avec :

- un compteur C5
- une Puissance souscrite inférieure à 36 kVA en option Heures Pleines/Heures Creuses
- une Consommation Prévisionnelle Estimée de 6 883 kWh pour le cadran HP et de 3 333 kWh pour le cadran HC sur la durée du contrat restant à courir[5]
- un Prix de fourniture de 0,34348 euros/kWh pour le cadran HP et de 0,14355 euros/kWh pour le cadran HC
- un Coût de capacité de 38,16 euros pour le cadran HP et 1,47 euros pour le cadran HC

Les **frais de résiliation** correspondront à 75% x [(6 883 kWh (*Consommation Prévisionnelle Estimée cadran HP*) x 0,34348 (*Prix de fourniture cadran HP*)) + (3 333 kWh (*Consommation Prévisionnelle Estimée cadran HC*) x 0,14355 (*Prix de fourniture cadran HC*)) + (38,16 + 1,47 (*Coût de capacité*)] = **2 162 euros**

---

[3] Pour déterminer la consommation prévisionnelle, formule = ((Coefficient Thêta (du Cadran) x Puissance souscrite (du Cadran) x 24 x 365 x nb de mois restants jusqu'au terme du contrat / divisé par nb de mois par année du Cadran. Pour compteur C5 en option base : coefficient = 0,08004 conformément au tableau ci-dessus, puissance souscrite = 18 kVA, nb de mois restants à courir = 4 et nb de mois par année du cadran = 12, soit (0,08004) x 18 x 24 x 365 x 4 / 12 = 4206 kWh

[4] Pour rappel, formule = 75% de la Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du PDL, sur la durée restante du contrat, multipliée par le Prix de Fourniture du ou des PDL résilié(s), augmenté du Coût de la capacité

[5] Pour compteur C5 en option HP : coefficient = 0,0873 conformément au tableau ci-dessus, puissance souscrite = 36 kVA, nb de mois restants à courir = 3 et nb de mois par année du cadran = 12, soit (0,0873) x 36 x 24 x 365 x 3 / 12 = 6 883 kWh. Pour compteur C5 en option HC : coefficient = 0,04227 conformément au tableau ci-dessus, puissance souscrite = 36 kVA, nb de mois restants à courir = 3 et nb de mois par année du cadran = 12, soit (0,04227) x 36 x 24 x 365 x 3 / 12 = 3 333 kWh.

ANNEXE 3 : Synthèse DGARD

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

Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat Unique annexe 2 bis au contrat GRD-F (V10.0 ; 11/03/2023)

Préambule

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

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

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

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

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

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD est accessible à l'adresse www.enedis.fr/media/1998/download
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site internet du GRD www.enedis.fr/documents?types=475. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

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

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

Glossaire

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

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

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

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

Contrat Unique : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un Fournisseur unique pour un ou des Points de Livraison. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le Fournisseur concerné et le GRD. Il comprend la présente annexe 2bis du Contrat GRD-F.

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

Fournisseur : entité qui dispose de l'autorisation d'achat d'électricité pour revente, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie.

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

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

Réseau Public de Distribution (RPD)

Réseau Public de Distribution d'électricité géré par le GRD. Celui-ci est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et à l'article L111-52 du code de l'énergie, ou conformément aux articles R321- 2 et R321-4 du code de l'énergie définissant la

consistance du réseau public de transport d'électricité et fixant les modalités de classement des ouvrages dans les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

Référentiels (du GRD)

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

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

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : www.enedis.fr/media/1998/download

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

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

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site internet du GRD www.enedis.fr/cdc-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 dans les cas suivants :

- prise de rendez-vous pour le relevé, la modification, le contrôle, l'entretien, le renouvellement et le dépannage des Dispositifs de comptage selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- 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 ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations, vis-à-vis du Client, mises à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD mis à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès des Clients – éventuellement via le Fournisseur – en vue d'améliorer la qualité de ses prestations ;
- dans le cas de modification des ouvrages de raccordement ;
- information du Client préalablement aux Coupures pour travaux ou pour raison de sécurité et lors des Coupures pour incident affectant le RPD et autres cas d'urgence (notamment pour la sécurité des biens et des personnes) ;
- information des Clients alimentés en HTA sur les conditions de qualité et de continuité du Site selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- information des clients en vue de la transmission par le client d'un index auto-relevé
- information des Clients en cas de défaillance de la part du Fournisseur, selon les dispositions réglementaires applicables ;
- Information du client pour confirmer l'heure d'arrivée à un RDV ;
- Information du client de la programmation d'une intervention demandée par son fournisseur ou par lui-même.

L'évolution de cette liste peut être discutée dans les instances de concertation auxquelles est associé le Fournisseur. Le cas échéant, elle sera mise à jour lors de la prochaine évolution du contrat GRD-F.

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

Le client autorise le Fournisseur à communiquer les données de contact du Client dont il dispose au titre du Contrat Unique au GRD, afin d'exécuter ses missions définies à l'article L322-8 du Code de l'énergie.

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 www.enedis.fr.

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

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

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

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

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

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

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

➢ **Engagements du GRD en matière de continuité :**

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Le GRD informe le Client, sur son Site internet www.enedis.fr sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

➢ **Engagements du GRD en matière de qualité de l'onde :**

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

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

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

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

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, le GRD verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 21 janvier 2021relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du RPD géré par le GRD ou du réseau public de transport géré par RTE ;
- elle est égale à un montant forfaitaire, décliné par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures ;
- elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun du GRD ;
- afin de prendre en compte les situations extrêmes, conformément à la délibération précitée, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés, en cas de coupure de plus de 20% de l'ensemble des Clients finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

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

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

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

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

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Il est fourni par le GRD, à l'exception du Disjoncteur qui doit être fourni par le Client dans le cas où celui-ci demande une puissance supérieure à 36 kVA.

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

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

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

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

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

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

- lorsque le GRD a signifié au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- ou en cas de fraude.

4) **assurer la sécurité des tiers relativement au RPD**

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

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

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

Lorsque le GRD est amené à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, il fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

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

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

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

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

Protection des informations commercialement sensibles :

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

Protection des données à caractère personnel :

Le GRD protège, collecte et traite les données à caractère personnel, conformément à la règlementation relative à la protection des données à caractère personnel et, en particulier à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au RGPD.

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

Le GRD traite les données à caractère personnel collectées et transmises par les Fournisseurs pour l'exercice de ses missions de service public.

Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : l'adresse électronique du

Client et s'il y a lieu, de son représentant technique 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. Par défaut :

- le GRD collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PRM sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie ;
- les données au pas inférieur à la journée sont enregistrées en local, dans la mémoire du compteur du Client, sans transmission au GRD, au Fournisseur ou à un tiers.

Néanmoins le Client peut s'opposer à l'enregistrement des données au pas inférieur à la journée en local ou demander, de manière libre, spécifique, éclairé et univoque, l'activation de la collecte (et donc de la transmission automatique au GRD) de ces données.

Le GRD peut collecter les données au pas inférieur à la journée de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement de ses missions de service public définies par le code de l'énergie.

La transmission des données au pas inférieur à la journée au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données à caractère personnel.

Cet accord peut être adressé soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à en apporter la preuve à première demande du GRD, dans le délai défini par la procédure de contrôle concertée avec le Fournisseur. En l'absence de justificatif, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

Cependant, pour l'exécution de leurs missions respectives, le GRD communique au responsable d'équilibre, en application de l'article R341-5 du code de l'énergie, les courbes de charge et index quotidiens, qui font l'objet de traitements dans le cadre de la reconstitution des flux.

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 à caractère personnel du Client collectées par le Fournisseur et transmises au GRD 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, d'opposition, de rectification et d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant.

Pour l'exercice de ces droits, le Client peut contacter le Fournisseur et/ou le GRD.

Si le Client contacte le Fournisseur, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du GRD pour le traitement des données qui le concernent.

Si le Client contacte le GRD, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du Fournisseur pour le traitement des données qui le concernent.

Dans le cas où le Client mandate son Fournisseur pour l'exercice de ses droits par son intermédiaire, le Fournisseur traite la demande reçue par le Client et la transmet au GRD.

Le Client peut exercer ce droit 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.

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.

Le droit d'effacement ne peut être exercé par le Client que pour les données à caractère personnel qui ne sont pas indispensables à l'exercice des obligations légales du GRD.

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à :

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

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur.

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

Le Client doit :

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

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

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

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

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD.

Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

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

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

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

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

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

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

6) **transmettre s'il n'est pas équipé d'un compteur communicant, une auto-relève de ses consommations au GRD au moins une fois par an.**

Le Client peut pour cela soit :

- se connecter au site https://www.enedis.fr/faire-le-releve-en-ligne
- appeler le serveur vocal d'Enedis au 09 70 82 53 83 (prix d'un appel local)

En l'absence d'un index de consommation transmis par le Client au moins une fois par an, conformément à la délibération de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) du 17 mars 2022, des frais lui seront facturés par le Fournisseur pour assurer la gestion spécifique des compteurs ancienne génération. Seule la pose d'un Compteur Communicant peut mettre un terme à la facturation de ces frais.

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1. Mise en service

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

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

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie.

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

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du GRD ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le GRD ;
- refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage

- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDiS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;
- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

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

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

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

5.7. Souscription et ajustement des puissances des PRM Eclairage Public (EP) avec comptage BT ≤ 36 kVA

Pour les PRM d'éclairage public, lorsque le client fait le choix d'une puissance « non-contrôlée », il autorise le GRD et son Fournisseur à accéder aux données fines de consommations sur les 12 mois précédant la date du contrôle conformément aux Référentiels du GRD.

6 — Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

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

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

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de 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 aux dispositions législatives et réglementaires, notamment

l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

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 www.enedis.fr 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.

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

8 — Révision du présent document

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

ANNEXE 4 - FORMULAIRE DE RÉTRACTATION
POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS ET NON-PROFESSIONNELS – OFFRE GAZ ET ELECTRICITE

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

En application de l'article L.221-3 du Code de la consommation, le client professionnel[1] bénéficie sous réserve du respect des conditions rappelées ci-après d'un droit de rétractation pouvant être exercé sans pénalité à compter de la date de conclusion du contrat. Ce droit est accordé aux clients professionnels ayant conclu le contrat hors de l'établissement du vendeur[2] et employant cinq (5) salariés ou moins à la signature du contrat.

Ce droit de rétractation est étendu aux clients non-professionnels[3] avec une puissance de compteur électrique égale ou inférieure à 36 kVa et/ou consommant moins de 30 000 kWh par an en gaz naturel, quel que soit leur nombre de salariés et le lieu de la vente.

En cas d'exercice de ce droit de rétractation, vous restez redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle vous exercez ce droit.

L'envoi de ce formulaire de rétractation met un terme à votre contrat ce qui peut entrainer une suspension de l'énergie. Il est de votre ressort de souscrire une offre avec un autre fournisseur d'énergie.

Formulaire à envoyer par e-mail à l'adresse figurant sur votre contrat ou par courrier à l'adresse suivante dans un délai de 14 jours francs après la conclusion de votre contrat :

TOTALENERGIES
Service Clients Professionnels
TSA 81633
75901 PARIS CEDEX 15

Je soussigné(e) *(nom, prénom, qualité)* _____ , souhaite exercer mon droit de rétractation pour le contrat portant sur la fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité conclu en date du pour le(s) site(s) suivant(s):

Société : _____

Adresse du site de consommation : _____

N° PDL/PDC : _____

Motif de la résiliation *(facultatif) :* _____

☐ Si je suis un client professionnel, j'atteste sur l'honneur que ma société emploie cinq (5) salariés ou moins et que mon activité n'est pas liée à la fourniture d'énergie

Le _____/ _____/ _____

Signature :

[1] Au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.
[2] Vente hors établissement au sens de l'article L.221-1 du Code de la consommation. Il s'agit par exemple des contrats signés à la suite d'un démarchage à domicile ou sur votre lieu de travail. Les contrats conclus à distance (i.e. en vente par téléphone ou sur internet) ne sont pas éligibles.
[3] Au sens de l'article liminaire du Code de la consommation (associations, syndics de copropriété, paroisses, etc.

CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE D'ELECTRICITE POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS ET NON-PROFESSIONNELS (PS ≤ 36 kVA)

Offre Horizon + C5

En vigueur au 11/04/2025

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE HORIZON + C5

En vigueur à compter du 11/04/2025

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sont applicables à tout professionnel et non-professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, (ci-après le « Client ») souscrivant à l'Offre de TOTALENERGIES ELECTRICITE ET GAZ FRANCE (ci-après le « Fournisseur » ou « TOTALENERGIES »).

L'Offre est réservée aux professionnels et non-professionnels titulaires d'un ou plusieurs PDL situé(s) sur le territoire desservi par ENEDIS en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse, alimenté(s) par un branchement effectif, définitif, pour une Puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kVA. Lorsque le professionnel ou non-professionnel souhaite souscrire à l'Offre pour plusieurs PDL, la Puissance souscrite de chaque PDL doit être comprise entre 3 et 36 kVA.

Le Contrat annule et remplace tout accord écrit ou verbal antérieur à sa signature, relatif à l'objet du Contrat.

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

1. DEFINITIONS

« ***Abonnement* » :** Montant fixe dû par le Client à TOTALENERGIES chaque mois.

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

"Catalogue des Prestations" : désigne le document présentant l'ensemble des prestations et leurs tarifs proposées par le GRD au Client et au Fournisseur disponible auprès du GRD et notamment sur son site internet (pour ENEDIS, à l'adresse suivante : www.enedis.fr) Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client.

"Changement de fournisseur" : désigne la procédure par laquelle le PDL d'un Client entre dans le périmètre de facturation du fournisseur suite à la souscription d'un contrat avec celui-ci par le Client, entraînant la résiliation du contrat souscrit antérieurement par le Client auprès d'un autre fournisseur. Cette procédure s'opère entre des contrats actifs de fourniture d'électricité, le nouveau contrat étant souscrit aux mêmes caractéristiques techniques que le contrat précédent. Il ne donne pas lieu à une interruption de l'accès au RPD. Le Changement de fournisseur est effectif à compter de la Date d'activation.

"Client" : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit à l'Offre de TOTALENERGIES, *via* le présent Contrat, pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle ou non-professionnelle au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

"Commission de Régulation de l'Energie" (CRE) : désigne l'autorité administrative indépendante créée par l'article 28 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000, en charge de la régulation du secteur de l'électricité et compétente pour tout litige relatif à l'accès au RPD.

"Contrat" ou "Contrat Unique" : désigne l'ensemble du dispositif contractuel décrit à l'article 13.1 des présentes.

"Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution" ou "DGARD" : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD défini ci-après). Il décrit les droits et obligations respectifs du Client, d'ENEDIS et du Fournisseur et est disponible sur simple demande auprès de TOTALENERGIES ou sur le site d'ENEDIS https://www.enedis.fr/

"Contrat GRD - F" : désigne le contrat conclu entre le GRD et TOTALENERGIES relatif à l'accès au réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Client raccordé au RPD géré par le GRD.

"Date d'activation" : désigne, pour le ou les PDL défini(s) au Contrat, la date à partir de laquelle ce ou ces PDL du Contrat est/sont identifié(s), par le GRD, comme actif(s) dans le périmètre de facturation du nouveau fournisseur. Cette date est rappelée sur la première facture adressée au Client.

"Energie " : désigne l'énergie électrique active correspondant à l'énergie transformée au sein de l'outil de production en énergie mécanique, thermique, lumineuse, etc. Seule la fourniture d'énergie électrique active est assurée par le Fournisseur.

"Fournisseur" : désigne TOTALENERGIES, fournisseur qui détient les autorisations de fourniture d'électricité et de gaz naturel au titre de l'arrêté du 22 février 2012 autorisant l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients finals et aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes et au titre de l'arrêté du 31 octobre 2008 autorisant la société à exercer l'activité de fourniture de gaz naturel.

« ***Formule Tarifaire d'Acheminement*** » : désigne l'option tarifaire du Tarif d'Utilisation du Réseau Public de Distribution applicable au Point de Livraison que le Fournisseur a souscrit pour le compte du Client en fonction de sa tension d'alimentation et de la répartition horosaisonnière de ses consommations.

"Garantie" *:* désigne la garantie financière qui pourra, le cas échéant, être mise en œuvre par TOTALENERGIES dans les conditions définies à l'article 9 du Contrat.

« ***Garanties d'Origine*** » : Pour les Clients des offres qui incluent de l'électricité d'origine renouvelable, TotalEnergies s'engage à acheter la quantité de garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs d'énergie d'origine renouvelable, correspondant à la consommation du Client en fonction de la proportion d'électricité renouvelable incluse dans l'offre. Conformément aux articles L.211-2 et L.314-14 et suivants du Code de l'Energie, une garantie d'origine est émise pour chaque unité produite correspondant à un MWh (1000 kWh) et certifie que cette part d'électricité a été produite à partir d'une source d'énergie renouvelable et injectée sur le réseau électrique.

« Gestionnaire de Réseau », "GRD" ou "ENEDIS" : désigne le Gestionnaire du Réseau public de Distribution en situation de monopole local et auquel le Client est raccordé. Le GRD est la personne responsable de l'exploitation et de l'entretien du RPD dans sa zone de desserte. Le GRD est également le gestionnaire de l'installation de comptage servant à mesurer la consommation du Client. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures de manière à permettre une relation directe entre le Client et le GRD pour toutes les questions relatives, notamment, à la qualité et la continuité de l'onde électrique et au dépannage.

"Horo-saisonnalité" : désigne la variation du prix de la consommation selon les saisons, les jours de la semaine et/ou les heures de la journée. L'Horo-saisonnalité est définie dans le TURPE et figure sur le site internet d'ENEDIS.

" Heures Creuses " *ou* ***" HC "*** : correspond à huit heures par jour. Les horaires sont déterminés localement par le Gestionnaire de Réseau auquel le Site est raccordé. Les huit heures d'HC sont éventuellement non contigües et sont fixées dans les plages de 12 heures à 17 heures et de 20 heures à 8 heures. Il est entendu qu'en France métropolitaine continentale, la saison tarifaire « Hiver » est du 1er novembre au 31 mars inclus, la saison tarifaire « Eté » est du 1er avril inclus au 31 octobre inclus. Les horaires sont déterminés localement par le Gestionnaire du Réseau auquel le site est raccordé. Tous les jours comprennent huit HC consécutives ou fractionnées en deux périodes comprises dans les plages de 12 heures à 17 heures et de 20 heures à 8 heures. Pointe P : l'Heures de Pointe (P) s'active du 1er décembre au 28 (29) février en deux fois 2 heures dans les plages 8h12h & 17h-21h. HPH : Heures Pleines Hiver, HCH : Heures Creuses Hiver, HPE : Heures Pleines Eté, HCE : Heures Creuses Eté.

" Heures Pleines " ou **" HP "** : correspond à seize heures par jour.

"Mise en Service" : désigne la procédure appliquée (i) au cas d'un PDL sur lequel le Client demande son ajout au Périmètre du Contrat (ii) au cas d'un PDL pour lequel le Client opère un Changement de fournisseur par la demande d'ajout de ce PDL au Périmètre du Contrat, dès lors que ce changement entraîne une modification des caractéristiques techniques ou contractuelles

souscrites auprès du Fournisseur précédent, ne pouvant être effectuée par une procédure de Changement de fournisseur. La Mise en Service est effective à la Date d'activation, le PDL concerné entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur.

"Offre" : désigne l'offre commerciale désignée au Contrat proposée par TOTALENERGIES et acceptée par le Client

"Partie(s)" : désigne indifféremment TOTALENERGIES et/ou le Client.

"Périmètre" : désigne le ou les PDL du Client renseignés sur le Bulletin de souscription.

"Point de Livraison" ou "PDL" : désigne la partie terminale du RPD, dont le numéro d'identification est renseigné sur le Bulletin de souscription du Client, permettant d'acheminer l'électricité jusqu'aux installations intérieures du site de consommation du Client. Il se situe sur le territoire desservi par ENEDIS en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse. L'installation doit être alimentée par ENEDIS sur un branchement définitif et être conforme à la réglementation et aux normes en vigueur.

"Prix" : désigne le prix payé par le Client à TOTALENERGIES en application du Contrat et défini sur le Bulletin de souscription. Le Prix inclut notamment la rémunération de TOTALENERGIES pour la fourniture d'électricité, les éventuels services et options souscrits par le Client et la rémunération du GRD pour l'accès du Client au RPD ainsi que toutes les taxes et contributions applicables au Client.

"Puissance souscrite" : désigne la limite supérieure de puissance appelable par le Site du Client, à laquelle il souscrit (exprimé usuellement en kVA ou en kW).

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

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

"Responsable d'Equilibre" : Personne morale ou physique qui s'oblige envers RTE (Réseau de Transport Electricité), par un contrat de Responsable d'Equilibre, à régler pour un ou plusieurs utilisateurs du Réseau rattachés à son périmètre, le coût des écarts constatés a posteriori. Ces écarts résultent de la différence entre l'ensemble des fournitures et des consommations dont ils sont responsables.

"Site" : désigne(nt) le(s) site(s) fourni(s) en électricité par TOTALENERGIES précisé sur le Bulletin de Souscription. Le Site C5 est un point de connexion raccordé en BT (Basse Tension) ≤ 36 kVA.

"Synthèse DGARD" : désigne la synthèse des DGARD établie par le GRD figurant à l'Annexe 3. Ce document fait partie intégrante du Contrat Unique et résume les droits et obligations mutuels du Client et du GRD l'un envers l'autre pour toutes les questions relatives à l'accès au réseau public de distribution.

« Tarif d'Utilisation des réseaux publics d'électricité » ou « TURPE » : désigne la rémunération du GRD par le Client en contrepartie notamment de l'utilisation des réseaux, de la prestation relative à l'acheminement de l'électricité jusqu'au(x) PDL du Client et des engagements pris par le GRD au profit du Client. L'utilisation des RPD est facturée par le GRD à TOTALENERGIES, puis refacturée au Client selon les conditions définies dans le Bulletin de souscription. Elle est calculée selon la Formule Tarifaire d'Acheminement choisie par TOTALENERGIES et définie dans la décision tarifaire approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité en vigueur et prévue selon Les articles L. 341-2 et R.341-1 et suivants du Code de l'énergie. Le tableau du barème du TURPE 6 en vigueur au 1er novembre 2024 figure ici : https://www.enedis.fr/media/2959/download

2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture de l'électricité jusqu'aux PDL du Client ainsi que les modalités de gestion de l'accès au réseau d'électricité par TOTALENERGIES au nom et pour le compte du Client.

3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTALENERGIES

3.1. Fourniture d'électricité

TOTALENERGIES s'engage à assurer, selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture d'électricité nécessaire à l'alimentation du Périmètre. Ce service consiste dans la vente de l'électricité et la facturation correspondante.
L'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de TOTALENERGIES doit être acceptée par le GRD.

3.2 Gestion de l'accès au réseau

3.2.1 Principes de gestion de l'accès au réseau
TOTALENERGIES assure pour le compte du Client la gestion de l'accès au réseau, permettant l'acheminement de l'énergie jusqu'au(x) PDL de ce dernier.

Cette gestion comprend notamment, au titre des Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution pour le compte du Client les éléments suivants :

- la facturation au Client du TURPE qui comprend l'ensemble des coûts d'acheminement, les pénalités de dépassement de Puissance souscrite, l'énergie réactive et les prestations du Gestionnaire de Réseau à l'euro l'euro, selon les tarifs du TURPE en vigueur, ainsi que le paiement du TURPE au GRD ; étant précisé que les évolutions du TURPE s'appliquent de plein droit au présent Contrat à leur date d'entrée en vigueur ;
- et, plus généralement, la gestion de toute demande d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à l'exception des demandes qui relèvent des relations directes entre le Client et le GRD. TOTALENERGIES rendra compte au Client des différentes opérations qu'il réalisera pour son compte, et s'engage à répondre à toutes les demandes d'information du Client relatives aux éléments contractuels de son accès au réseau.

Le Client et le GRD ont une relation contractuelle directe. Dans ce cadre, les relations directes entre le Client et le GRD peuvent notamment concerner l'établissement et la modification du raccordement, l'accès au comptage, le dépannage, ainsi que la qualité et la continuité de l'alimentation électrique. TOTALENERGIES, s'engage à produire ses meilleurs efforts pour agir auprès du GRD et faire en sorte que ce dernier fournisse au Client la meilleure qualité de service possible au titre des obligations que le GRD a souscrit à l'égard du Client dans le cadre du Contrat Unique.
Ces obligations figurent dans la synthèse DGARD établie par le GRD, qui fait partie intégrante du Contrat Unique entre TOTALENERGIES et le Client. Dès lors, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance de la synthèse DGARD annexée aux présentes qui lui est applicable et accepte ainsi expressément les droits et obligations respectifs qu'elle définit entre lui-même et le GRD.

3.2.2 Modification de la version tarifaire
Le Client peut demander par écrit à TOTALENERGIES de modifier sa version tarifaire, pour son ou plusieurs de ses PDL, dans la limite des Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution en lui communiquant les éléments exacts et complets demandés par le Fournisseur lors de la demande de modification. En tout état de cause, il appartient au Client de vérifier l'adéquation de cette modification à ses besoins réels.

Le Client se verra appliquer les conditions, et notamment les prix tels que définis sur le Bulletin de souscription correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat. TOTALENERGIES transmettra la demande de modification au GRD et en suivra la réalisation. Cette modification prendra effet, dans les conditions prévues dans les Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution, à partir de la date d'intervention du GRD permettant sa mise en œuvre. Les frais facturés par le GRD pour cette opération seront refacturés au Client par TOTALENERGIES. Ces frais sont définis dans le Catalogue des Prestations.

Les possibilités de modifications successives de

Puissance souscrite sont définies par le GRD dans le Référentiel Clientèle. Ces modifications sont soumises à des modalités financières spécifiques. Le Client s'engage donc à informer TOTALENERGIES, avant la date d'effet du Contrat, d'une éventuelle modification de sa Puissance souscrite dans les douze (12) derniers mois.

4 SERVICES ASSOCIES

Les Services associés désignent les services suivants inclus dans l'Offre Horizon + C5 de TOTALENERGIES.

4.1 Electricité 100% verte

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

4.2 Service Assistance Pro Electricité 24/24

En souscrivant à l'Offre Horizon + C5 de TOTALENERGIES, le Client bénéficie automatiquement et gratuitement du service Assistance Pro Electricité 24/24.

4.3 Service client pro premium

Le Client bénéficie du service client pro premium disponible du lundi au samedi de 9h à 19h.

5 ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client :

- Atteste choisir TOTALENERGIES comme fournisseur unique d'électricité des PDL entrant dans le Périmètre ;
- Atteste qu'il est bien le titulaire du ou des PDL renseignés sur le Bulletin de souscription ;
- Confie à TOTALENERGIES le soin de gérer, en son nom et pour son compte, l'accès au RPD des PDL.
- Atteste, dans le cas d'un Changement de fournisseur, qu'il est libre de ses engagements vis à vis de son ancien fournisseur à compter de l'entrée en vigueur du Contrat.
- Atteste que l'usage qu'il fait de l'électricité sur le ou les PDL mentionné(s) au Contrat est professionnel.
- S'engage à informer TOTALENERGIES, avant la date d'effet du Contrat, d'une éventuelle modification de sa Formule Tarifaire d'Acheminement survenue dans les douze (12) derniers mois. Le Client pourra demander à TOTALENERGIES de modifier sa Formule Tarifaire d'Acheminement. En cas d'accord, le Client reconnaît accepter la formule tarifaire qu'il a choisie moyennant le paiement du prix figurant dans le catalogue de prestations du GRD et conformément aux dispositions de la synthèse DGARD.
- Autorise le GRD à communiquer à TOTALENERGIES les données techniques et de consommation relatives aux PDL du Périmètre nécessaires à l'exécution du Contrat, notamment :
  - Les données de comptage (incluant la courbe de charge) y compris les données antérieures à la signature des présentes,
  - les puissances souscrites du ou des PDL du Périmètre ;
  - les versions tarifaires et la consommation par version tarifaire pour le ou les PDL du périmètre ;
- Lorsque le PDL est équipé d'un compteur communiquant, autorise expressément le GRD à communiquer à TOTALENERGIES, pendant la durée d'exécution du Contrat, ses données de comptage afin de mise à disposition sur son Espace Client. Ces données incluent notamment :
  - Les index mensuels et quotidiens et la puissance maximale quotidienne et mensuelle des PDL du Périmètre, y compris les données antérieures à la signature des présentes dans la limite de 24 mois ;
  - La courbe de charge des PDL du Périmètre ;
  - L'historique de courbe de charge du PDL (au pas de 30 minutes) y compris les données antérieures à la signature des présentes dans la limite de 24 mois.

  Le Client peut à tout moment retirer son autorisation et/ou demander la suppression des données précitées publiées sur son Espace Client. L'ensemble des informations sur le traitement de ces données, leur conservation et les moyens de retirer l'autorisation de partage de données et/ou de demander la suppression des données sont précisées sur l'Espace Client.
- Dans le cadre de l'exécution de son Contrat, le Client autorise TOTALENERGIES à recueillir les données techniques et de consommation des PDL auprès du Gestionnaire de Réseau.
- S'engage à respecter pendant toute la durée du Contrat la Synthèse DGARD pour les Clients en Contrat Unique. Le Client s'engage également au maintien de la conformité de son installation intérieure à la réglementation et aux normes en vigueur. Les informations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en cas de raccordement géré par Enedis sont accessibles à l'adresse suivante : http://www.enedis.fr/sites/default/files/Ene_dis-NOI-CF_16E.pdf
- Donne mandat par le présent Contrat, au Fournisseur qui l'accepte, d'assurer la mission de Responsable d'Equilibre, au sens de l'article 15 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 telle que modifiée. Dans ce cadre, TOTALENERGIES assurera la responsabilité, vis-à-vis de RTE, des écarts constatés entre les flux d'injection et les flux de soutirage de son périmètre d'équilibre.

6 PRIX APPLICABLES

Le terme « mois » est toujours entendu comme un mois calendaire, et le terme « jour » comme un jour ouvré, sauf autrement précisé.

En contrepartie de la fourniture d'électricité, le Client est redevable du Prix tel que défini au Bulletin de souscription.

Le Prix est constitué des éléments suivants :

- Le prix de l'Energie ;
- Le prix de l'acheminement ;
- Le coût du mécanisme de capacité ;
- Le prix des éventuelles Garanties d'Origine lorsqu'elles sont prévues dans le Bulletin de souscription du Client.

Le Prix s'entend hors taxe. Le Prix est majoré de plein droit du montant des taxes, impôts ou contributions de toutes natures supportés par TOTALENERGIES en sa qualité de fournisseur.

6.1 Prix de l'Energie

Le Prix de l'Energie (également désigné, selon la documentation contractuelle en vigueur du Client, prix de « fourniture », prix « consommation » ou « tarifs électricité ») est défini dans le Bulletin de souscription du Client. Il se décompose en :

- une part fixe (Abonnement) exprimée en € par mois ou an hors taxe (HT), et
- une part variable exprimée en €/KWh d'électricité (HT).

Les cadrans horo-saisonniers respectent l'Horo-saisonnalité du TURPE.

Le Prix de l'Energie est fixe pendant la durée prévue sur le Bulletin de souscription, y compris en cas de dépassement du plafond ARENH.

Toute évolution législative ou réglementaire conduisant à une modification des prix de fourniture livrée sur Site se traduira par une modification automatique du prix de l'Energie facturé au Client.

6.2 Prix de l'acheminement

Le Fournisseur facture au Client, en sus du Prix de l'Energie, l'ensemble des coûts de transport et de distribution, pénalités de dépassement de Puissance souscrite, l'énergie réactive et les prestations du Gestionnaire de réseau à l'euro l'euro, conformément au TURPE en vigueur, ainsi que les coûts de soutirage physique.

Toute modification de la tarification du Gestionnaire de Réseau sera répercutée au Client.
De même, dans le cas de la publication d'une nouvelle version du TURPE pendant la durée du

Contrat, TOTALENERGIES répercutera au Client tout montant dû au titre de cette nouvelle version. En tout état de cause, l'Abonnement est dû pour tout mois de livraison d'électricité commencé et jusqu'au terme du dernier mois de livraison.

6.3 Mécanisme de capacité

Le mécanisme de capacité défini par les pouvoirs publics en application des articles L.335-1 à L.335- 8 du Code de l'énergie, du décret n°2012-1405 du 14 décembre 2012 et de l'arrêté du 29 novembre 2016, a pour but d'assurer la sécurité d'approvisionnement des consommateurs d'électricité en période de pointe. Pour chaque année civile et par poste Horo-saisonnier, ce coût est refacturé de plein droit par TOTALENERGIES au Client en application des règles législatives et règlementaires selon la formule définie ci-après :

CoeffCapacité x PrixCapacité

CoeffCapacité : désigne le coefficient de capacité exprimé en kW/MWh, déterminé par poste Horo-saisonnier.

PrixCapacité : désigne le prix de la capacité (en €/kW) pour l'année concernée défini comme le prix de la dernière enchère organisée sur les plates- formes d'échanges avant le 31 décembre de l'année précédente. Pour l'année civile 2025, le Prix Capacité 2024 = 0 €/kW.

Les coefficients de capacité sont applicables pour l'année 2025 puis sont susceptibles d'évoluer pour les années suivantes, après information préalable de TOTALENERGIES au Client.

En cas d'évolution législative et/ou règlementaire et/ou de toute règle émanant du régulateur ou d'entités régulées en électricité impactant le mécanisme de capacité, le nouveau prix du mécanisme de capacité sera répercuté de plein droit au Client.

Le tableau des différents coefficients selon les différents postes figure dans le Bulletin de Souscription.

6.4 CEE et CEE précaires

Le prix mentionné au Bulletin de Souscription inclut, sauf si le Client en est exempté, le coût relatif aux certificats d'économies d'énergie (« CEE ») et certificats d'économies d'énergie précaires. Ce prix tient compte des obligations d'économies d'énergie telles que définies aux articles L.221-1 et suivants et R. 221-1 et suivants du Code de l'énergie.
Le coût des CEE et CEE précaires tel que supporté par TOTALENERGIES au titre du Contrat est fixe, est refacturé de plein droit au Client et est intégré au prix de fourniture.

6.5 ARENH

6.5.1. L'ARENH est un dispositif créé par la loi NOME (Nouvelle organisation du marché de l'énergie) du 7 décembre 2010 afin de faire bénéficier tous les fournisseurs de la compétitivité du coût de production de l'électricité produite par le parc nucléaire historique. Le prix de l'ARENH est fixé par les pouvoirs publics.

En application de l'article L. 336-8 du Code de l'énergie, le dispositif ARENH doit prendre fin le 31 décembre 2025.

Sauf stipulation contraire, les prix mentionnés sur le Bulletin de souscription tiennent compte de l'application de ce dispositif jusqu'à cette date.

Ainsi, toute modification du dispositif ARENH intervenant avant cette date pourra impacter l'équilibre économique du Contrat, ce que le Client reconnaît.

En cas d'évolution législative, réglementaire ou administrative impactant le dispositif ARENH avant le 31 décembre 2025 (par exemple, modification du coefficient dit « de bouclage » fixé par arrêté, modification du plafond ARENH, suppression ou suspension du dispositif ARENH, etc.), TOTALENERGIES sera par conséquent fondée à répercuter au Client les conséquences de telles modifications, ce qui pourra notamment entrainer une modification des prix applicables en vertu du Contrat sur la période ou les périodes impactées par l'évolution du dispositif ARENH.

Dans le cas particulier où une modification ou suppression du dispositif ARENH impacterait négativement les quantités d'électricité et de capacité dont peut bénéficier TOTALENERGIES au titre du Contrat dans le cadre du dispositif ARENH, les quantités d'électricité manquantes seront valorisées sur la base des prix de marché de gros de l'électricité (prix de clôture du produit calendar Baseload de la ou les périodes de fourniture impactée(s)), constatés sur la plateforme EEX à une date communiquée par TOTALENERGIES au Client.
TOTALENERGIES pourra y ajouter le coût d'achat d'un complément de capacité sur le marché des capacités à hauteur des quantités de capacité manquantes du fait de la modification ou suppression du dispositif ARENH. Ce coût d'achat sera déterminé sur la base du prix de la dernière enchère de capacité précédant la ou les périodes de fourniture impactée(s) par la modification ou suppression du dispositif ARENH.

Ces modifications du prix entreront en vigueur après information adressée par le Fournisseur au Client.

6.5.2. En cas de poursuite du Contrat au-delà de la date de fin prévue du dispositif ARENH, soit postérieurement au 31 décembre 2025 à 23 :59, le Contrat se poursuivra aux conditions contractuelles, notamment tarifaires, convenues entre les Parties, à l'exception des stipulations relatives à l'ARENH.

Le Client est, à cet égard, informé que les prix renseignés sur le Bulletin de souscription n'incluent aucun droit à l'ARENH postérieurement au 31 décembre 2025.

Sans préjudice de ce qui précède, si des dispositions législatives, réglementaires ou administratives impératives sont adoptées en remplacement du dispositif ARENH, TOTALENERGIES pourra les répercuter au Client dans les conditions prévues par ces dispositions.

Les stipulations qui précèdent s'appliqueront également dans le cas où le dispositif ARENH serait reconduit au-delà du 31 décembre 2025. En pareille hypothèse et à moins que des dispositions impératives n'en disposent autrement, les Parties continueront par conséquent d'exécuter le Contrat aux conditions contractuelles et tarifaires convenues, à l'exception des clauses relatives à l'ARENH.

6.6 Taxes et contributions

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la règlementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client.

A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes sont les suivantes :

- l'accise sur l'électricité (anciennement dénommée TICFE (Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité) ou CSPE (Contribution au Service Public de l'Electricité))
- la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) au taux en vigueur au jour de la facturation,
- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA).

Toute création, modification ou évolution des taxes, impôts, charges ou contributions sera applicable de plein droit au Client.

6.7 Coûts liés aux obligations législatives ou réglementaires

Les Prix seront modifiés de plein droit en fonction des règles encadrant les obligations légales ou règlementaires liées à la fourniture et/ou l'acheminement de l'électricité et/ou à la consommation du Client.

7 FACTURATION

Les factures seront adressées mensuellement selon les modalités définies sur le Bulletin de souscription.
Chaque facture comprend, de manière distincte :

- les dates de début et de fin de la période facturée ;
- la consommation d'énergie sur la période facturée ;
- les prestations et services divers le cas échéant,
- l'Abonnement, le TURPE, les contributions et taxes correspondant à la règlementation en vigueur.

La consommation d'énergie du Client est facturée mensuellement, en fin de période de consommation, en fonction des relèves réelles ou estimées du Gestionnaire de réseau. La facturation de la consommation d'électricité estimée tient compte des relèves réelles du Gestionnaire de réseau sur le compteur du Client et le cas échéant des auto-relèves transmises par le Client à TOTALENERGIES. TOTALENERGIES ne peut être tenu pour responsable des retards ou erreurs de facturation du fait du GRD ou à des défauts du compteur du Client.

8 REGLEMENT

8.1 Modalités de règlement

Le règlement de la facture s'effectue par prélèvement automatique à la date précisée sur la facture correspondante et à défaut dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture, à la date précisée sur la facture ou les factures correspondantes.

Conformément à la réglementation applicable, la facture sera établie au moins une fois par an en fonction de l'électricité effectivement consommée, sous réserve de la transmission d'index réels par le GRD.

Le Client a également la possibilité de régler ses factures par chèque accompagné du bordereau de paiement figurant au recto de chaque facture ou par chèque énergie s'il est éligible, soit directement sur le site www.chequeenergie.gouv.fr, soit en renvoyant le chèque énergie avec la référence client au dos du chèque à l'adresse suivante : TOTALENERGIES – TSA 20888 – 92894 Nanterre Cedex. Des informations complémentaires sur ce dispositif sont disponibles sur le site www.chequeenergie.gouv.fr ou sur un simple appel au 0805 204 805 (appel gratuit depuis un poste fixe).

Le Client personne publique, a la possibilité de payer ses factures par mandat administratif, le cas échéant, par l'intermédiaire d'un tiers payeur qu'il aura désigné.

En cas d'émission d'une facture d'avoir, TOTALENERGIES pourra déduire cet avoir des sommes à régler par le Client. A défaut, elle sera payée au Client par chèque ou virement bancaire.

8.2 Conséquences du retard ou du défaut de paiement

Tout retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date d'échéance, entraîne de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, des intérêts de retard, invariablement chaque jour, en dépit des jours chômés ou fériés, dès le premier jour de retard, sauf report de paiement sollicité par le débiteur et accepté par le créancier.

Ces intérêts de retard équivalent à trois fois (3) le taux de l'intérêt légal en vigueur et sont calculés sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues par le Client.

En outre, le Client sera redevable envers TOTALENERGIES d'une indemnité forfaitaire au titre des frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros TTC minimum, qui pourra être majorée sur justification des frais de recouvrement effectivement supportés par TOTALENERGIES.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

8.3 Délais de remboursement et conditions de report des trop-perçus

Lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu au profit de TOTALENERGIES inférieur à cinquante (50) euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante ; au-delà de ce montant, le trop-perçu est remboursé par le fournisseur.

8.4 Suspension de l'accès au réseau de distribution

TOTALENERGIES se réserve le droit de suspendre l'accès au RPD du Client sans que celui-ci ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas de retard de paiement des factures ou d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours. La suspension de l'accès au RPD entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client, y compris les sommes relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à TOTALENERGIES. Ces sommes seront refacturées au Client par TOTALENERGIES. Dès que le ou les motifs ayant conduit à la suspension auront pris fin, TOTALENERGIES demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues dans les DGARD. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client.

9 GARANTIE

9.1 Notation financière

Le Contrat signé par le Client est conclu sous réserve de l'acceptation du Client par TOTALENERGIES. Ainsi, lors de la souscription du Client et au cours du Contrat, TOTALENERGIES pourra demander à l'agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité du Client. S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, en fonction du niveau de risque apprécié par son agence de notation, TOTALENERGIES pourra, au choix, demander le versement d'un dépôt de garantie au Client conformément à l'article 9.2 ou refuser le Client. Dans cette dernière hypothèse, TOTALENERGIES en informera le Client.

9.2 Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

TOTALENERGIES peut demander au Client, à la souscription ou en cours de Contrat, un dépôt de garantie de mille (1000) euros maximum dans les hypothèses suivantes :

- si le Client a eu, dans les six (6) mois précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec TOTALENERGIES en cours d'exécution ou résilié depuis moins de douze (12) mois
- si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement ;
- en cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du Contrat ;
- Si l'agence de notation choisie par TOTALENERGIES constate une dégradation de la santé financière du Client suite à la signature du Contrat.

En cas de demande de constitution d'un dépôt de garantie formulée à la souscription du Contrat, le Client s'engage à constituer le dépôt de garantie concomitamment à la signature du Contrat. A défaut, le Contrat sera réputé de plein droit caduc sans indemnisation du Client.

En cas de demande de constitution d'un dépôt de garantie formulée en cours d'exécution du Contrat, le Client s'engage à constituer le dépôt de garantie dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TOTALENERGIES. A défaut, le Contrat peut être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 11.2, sans indemnisation du Client.

Le dépôt de garantie est constitué par le Client par carte bancaire ou par virement bancaire. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de garantie ne porte pas intérêts.

En cas d'utilisation de tout ou partie du dépôt de garantie sur des sommes dues par le Client, le Client s'engage à le reconstituer intégralement. Cette reconstitution intervient au plus tard dans un délai de 10 jours suivant la demande de TOTALENERGIES. A défaut, le Contrat peut être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 11.2, sans indemnisation du Client.

Le remboursement du dépôt intervient à l'occasion de la résiliation du Contrat dans un délai maximum trois (3) mois suivants la date de résiliation, sous réserve du paiement des sommes dues par le Client. En cas d'impayé, le montant du dépôt de garantie est compensé avec le montant des sommes dues par le Client. Le solde éventuellement disponible, après compensation, est restitué au Client dans le délai précité de 3 mois.

10 ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT

10.1 Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature ou de son acceptation par voie électronique, sous réserve de la réception des documents complets et exacts, nécessaires au nouveau Fournisseur.

Toutefois, et par exception à ce qui précède, les prestations définies à l'article 3 du Contrat ne prendront effet qu'à compter de la Date d'activation du ou des PDL du Périmètre.

Cette Date d'activation correspond en principe à la date de début de fourniture demandée par le Client et mentionnée sur le Bulletin de souscription.

Par exception, dans le cas où le ou les PDL(s) objet(s) du Contrat ne peu(ven)t être activé(s) dans le délai de quinze (15) jours suivant la date convenue de fourniture, en raison d'une impossibilité ou difficulté technique et/ou matérielle extérieure au Fournisseur (par exemple et sans limitation, défaut de raccordement du PDL au RPD, mauvais numéro de PDL, puissance ou segmentation erronée du PDL), le Contrat est réputé, de plein droit, caduc avec effet immédiat pour le ou les PDL(s) n'ayant pu être rattaché(s) dans le délai. Dans ce cas, TOTALENERGIES se réserve la possibilité de soumettre au Client une nouvelle offre de fourniture à de nouvelles conditions contractuelles et tarifaires pour le ou les PDL(s) concernés. Le Client est libre de refuser ou d'accepter la nouvelle offre de TOTALENERGIES dans le délai de validité qui y est indiqué.

Il est entendu qu'il appartient au Client de contrôler l'exactitude du numéro du ou des PDL(s) renseignés dans le Bulletin de souscription et dont il est seul responsable. La responsabilité de TOTALENERGIES ne peut être mise en cause en cas de retard significatif de rattachement ou d'incapacité de rattachement du ou des PDL(s) s'il est établi que cette difficulté ou impossibilité résulte d'un manquement du Client.

L'index transmis par le GRD à l'ancien fournisseur et à TOTALENERGIES, en qualité de nouveau Fournisseur, fait foi entre les Parties, conformément aux règles décrites dans le Référentiel Clientèle du GRD.

La Mise en Service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès à l'énergie qui seront facturés par le GRD à TOTALENERGIES, qui les refacturera au Client. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de la Mise en Service.

10.2 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour la durée prévue sur le Bulletin de souscription. Il prend fin de plein droit à son échéance sans qu'une notification préalable ne soit requise.

Sans préjudice de ce qui précède, TOTALENERGIES peut, directement ou par l'intermédiaire de ses partenaires, proposer au Client de poursuivre le Contrat à son échéance, le cas échéant à de nouvelles conditions contractuelles, notamment tarifaires. Dans cette hypothèse, TOTALENERGIES s'engage à communiquer au Client, directement ou par l'intermédiaire de ses partenaires, ces nouvelles conditions deux (2) mois minimum avant l'échéance du Contrat.

En l'absence de résiliation effective du Contrat par le Client à la date d'échéance, caractérisée par son Changement de fournisseur prenant effet le jour suivant l'échéance du Contrat ou l'envoi d'un courrier recommandé de résiliation adressée au plus tard 30 jours avant la date d'échéance, le Contrat sera reconduit aux nouvelles conditions contractuelles notifiées par TOTALENERGIES pour une durée identique à celle prévue sur le Bulletin de souscription, ce que ce dernier accepte. Par exception, lorsque la durée renseignée sur le Bulletin de souscription est de 36 mois, le Contrat sera reconduit aux nouvelles conditions contractuelles notifiées par TOTALENERGIES pour une durée de 24 mois.

11 FIN DE CONTRAT

11.1 Résiliation anticipée du Contrat à l'initiative du Client

11.1.1 Résiliation pour Changement de fournisseur

Le Client devra à son initiative contacter un nouveau fournisseur et signer un contrat avec ce dernier. Le nouveau fournisseur devra accomplir les formalités administratives pour réaliser le changement de manière effective. Le Contrat se poursuivra jusqu'au Changement de fournisseur effectif réalisé par le GRD. Le Client est informé que le GRD pourra appliquer des frais de Changement de fournisseur au Client.

Dans ce cas, la résiliation interviendra à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité du Client. Le Client reste redevable envers TOTALENERGIES de sa consommation figurant sur sa facture de résiliation.

Des pénalités seront appliquées au Client suivant les conditions et modalités définies à l'article 11.1.3 si le Changement de fournisseur intervient avant l'échéance du Contrat.

11.1.2 Autres cas

Le Client peut également résilier un ou plusieurs PDL ou l'intégralité de son Contrat avant son terme par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à TOTALENERGIES au plus tard (30) jours calendaires avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à TOTALENERGIES de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors à TOTALENERGIES la date effective de résiliation. Cette résiliation anticipée ne pourra en aucun cas être rétroactive. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD.

TOTALENERGIES établira la facture soldant le compte du Client sur la base des index communiqués par le GRD. Cette facture de solde comportera également la date de résiliation effective du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les DGARD, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PDL faisant l'objet de la résiliation.

Le Client reconnaît également expressément qu'il reste redevable envers TOTALENERGIES des consommations enregistrées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

Des pénalités seront appliquées au Client suivant les conditions et modalités définies à l'article 11.1.3 en cas de résiliation intervenant avant l'échéance du Contrat.

11.1.3 Frais de résiliation anticipée

En cas de résiliation avant l'échéance du Contrat le Client verse à TOTALENERGIES, en sus des sommes dues au titre de sa consommation d'électricité visées à l'article 11 des présentes jusqu'à la date de résiliation effective de son Contrat, des frais de résiliation (ci-après « Frais de résiliation »). Ces Frais de résiliation correspondent à, et sont calculés de la manière suivante :

75% de la Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du ou des PDL résilié(s) par le Client multiplié par le Prix de Fourniture du Client (Prix du kWh tels que définis dans le Bulletin de Souscription/les conditions particulières du Client auquel est ajouté le prix (i) des CEE, (ii) du mécanisme de capacité, sur la durée du Contrat restant à courir ainsi que (iii) des Garanties d'Origine lorsque le Client a demandé à en bénéficier.

Les modalités d'application de la présente formule sont précisées à l'annexe 2 « Frais de résiliation » des présentes CGV.

Dans le cas où tous les PDL du Contrat sont résiliés, le Contrat est automatiquement résilié dans son ensemble.

Par exception à ce qui précède, en cas de déménagement sans changement de fournisseur ou de cessation d'activité en application d'une décision judiciaire, le Client est dispensé des frais de résiliation susvisés s'il en informe TOTALENERGIES par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les justificatifs correspondants dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la date de résiliation effective du ou des PDL résilié(s).

11.2 Résiliation pour manquement à l'initiative de

l'une ou l'autre des Parties

En cas de manquement de l'une des Parties aux obligations lui incombant aux termes du Contrat, la Partie non défaillante mettra en demeure par écrit l'autre Partie de régulariser cette situation.

Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendaires, la Partie non défaillante pourra résilier de plein droit le Contrat et sans préjudice de dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation effective et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD et liés à la résiliation du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PDL faisant l'objet de la résiliation.

11.3 Conséquences de la résiliation

Dans toutes les hypothèses de résiliation, la responsabilité de TOTALENERGIES ne pourra être engagée au titre des conséquences dommageables éventuelles liées à l'interruption de fourniture par le GRD, sauf dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture résulterait d'une faute avérée commise par TOTALENERGIES.

12 RESPONSABILITES ET FORCE MAJEURE

12.1 Responsabilité de TOTALENERGIES vis-à-vis du Client

TOTALENERGIES s'engage à l'égard du Client à réaliser les prestations qui lui sont confiées par ce dernier en application du présent Contrat. Sauf exception expressément stipulée au présent article, la responsabilité de TOTALENERGIES ne peut être engagée en cas de manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client.

TOTALENERGIES décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme, au regard de la Synthèse DGARD, des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de TOTALENERGIES serait établie au titre de l'exécution du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif (notamment les pertes de chiffre d'affaires, les préjudices financiers, commerciaux et moraux, pertes de clientèle) et dans la limite du montant total TTC facturé par TOTALENERGIES au titre du PDL concerné par le dommage, sur les douze (12) mois consécutifs précédant l'évènement.

12.2 Force majeure

TOTALENERGIES n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance du fait du tiers ou la survenance d'un événement de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence de la Cour de cassation, rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.
Chacune des Parties s'engage à souscrire les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à sa charge dans le cadre de l'exécution du Contrat.

De convention expresse entre les Parties, les événements listés ci-dessous seront assimilés de plein droit à un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil sans qu'ils aient à réunir les critères de la force majeure dès lors qu'ils empêchent la Partie qui l'invoque d'exécuter tout ou partie de ses obligations au titre du Contrat :

- L'adoption par toute autorité administrative compétente d'une mesure d'injonction ou de restriction à l'importation, à la fourniture ou à la consommation d'électricité ;
- Toute rupture d'approvisionnement totale ou partielle en électricité indépendante de la volonté de la Partie qui l'invoque et plus généralement toutes circonstances d'ordre politique ou économique ayant pour conséquence une limitation importante de l'approvisionnement en électricité ;
- Toute défaillance du Gestionnaire de Réseau survenant dans le cadre d'un Contrat d'Acheminement ;

12.3 Responsabilité du GRD vis à vis du Client

Le GRD auquel est raccordé le Client supporte envers celui-ci les obligations liées à l'acheminement de l'électricité, en matière notamment d'établissement et de modification du raccordement, d'accès au comptage, de dépannage, ainsi que de qualité et de continuité de l'alimentation. Ces obligations sont décrites dans la Synthèse DGARD faisant partie intégrante des présentes.

En cas de non-respect de ses obligations par le GRD, le Client peut demander directement réparation à ce dernier, le GRD étant directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles telles que définies au Contrat.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire de TOTALENERGIES, il devra utiliser la procédure amiable décrite dans la Synthèse DGARD. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la CRE.

12.4 Responsabilité du Client vis-à-vis de GRDF

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et s'engage à respecter pendant toute la durée du Contrat la Synthèse DGARD. Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application de la Synthèse DGARD. Il devra ainsi indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou un tiers quelconque.

13 DISPOSITIF CONTRACTUEL

13.1 Eléments du Contrat

Les relations contractuelles entre le Client et TOTALENERGIES sont régies par le Contrat qui comprend exclusivement les documents suivants :

- les Conditions Générales
- ses Annexes:
  - Annexe 1A : Tableau des coefficients de capacité par poste Horo-saisonnier
  - Annexe 1B : Précisions sur la part Acheminement
  - Annexe 1C : Tableau des prix de l'abonnement selon la puissance souscrite
  - Annexe 2 : Frais de résiliation
  - Annexe 3 : Synthèse DGARD
  - Annexe 4 : Formulaire de rétractation
  - Annexe 5 : le cas échéant, les conditions générales de vente des Services associés, souscrits par le Client.
- le Bulletin de souscription

En cas de contradiction ou de divergence entre les Conditions Générales et le Bulletin de souscription, ce dernier prévaudra sur les Conditions Générales.

Ce dispositif constitue l'accord entre les Parties et annule et remplace toutes lettres, propositions, négociation, offres et conventions remises, échangées par écrit ou par oral ou signées antérieurement à la souscription au Contrat et portant sur le même objet.

13.2 Nullité partielle

Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat se révèle être illégale, nulle ou inopposable aux termes d'une loi quelconque et/ou est déclarée illégale, nulle ou inopposable par toute juridiction ou autorité administrative compétente aux termes d'une décision exécutoire, cette stipulation sera réputée non écrite, sans altérer la validité des autres stipulations et sera remplacée par une stipulation valable d'effet équivalent, que les Parties s'engagent à négocier de bonne foi, et telles que les Parties en auraient convenu si elles avaient connu l'illicéité, la nullité ou l'inopposabilité de ladite stipulation.

14 DONNEES NOMINATIVES

Les données personnelles relatives au Client et recueillies par TOTALENERGIES ou ses partenaires

contractuels pour les besoins de la fourniture du service et la fourniture de nouveaux services aux utilisateurs en lien avec le service, sont traitées conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés 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.

Le Client déclare avoir communiqué à TOTALENERGIES les informations nominatives exactes qui lui sont demandées dans le cadre du Contrat et s'engage à les tenir à jour pendant la durée du Contrat. Par conséquent, il notifiera immédiatement à TOTALENERGIES toute modification de ces informations nominatives, notamment, en cas de changement de contact.

TOTALENERGIES ne peut être tenu responsable pour les dommages subis par le Client ou des tiers en raison de l'inexactitude des informations nominatives communiquées par le Client à TOTALENERGIES.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification, d'opposition d'effacement et de limitation des données le concernant qu'il peut exercer en contactant TOTALENERGIES en écrivant à l'adresse :

TotalEnergies - Traitement des données nominatives – Service RECLAMATIONS – TSA 31520 – 75901 Paris cedex 15
ou par mail à l'adresse :
donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr

Le Client dispose également du droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle locale en charge de la protection des données : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris, France.

TOTALENERGIES a mis en place une Charte relative à la protection des données personnelles de ses clients et prospects, accessible à l'adresse suivante : : https://www.totalenergies.fr/groupe/fr/charte-de-protection-des-donnees-personnelles.

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

TOTALENERGIES a nommé un délégué à la protection des données qui peut être contacté aux coordonnées suivantes : TotalEnergies Electricité et Gaz France – Data Protection Officer – 2bis rue Louis Armand, 75015 Paris ou à l'adresse DPO@mail.totalenergies.fr. Veuillez noter que ces adresses sont dédiées aux questions portant sur la protection des données personnelles, toutes demandes sans rapport à ce sujet ne sera pas traité ni répondu.

Les données de Consommation sont susceptibles d'être anonymisées et utilisées à des fins de statistiques.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que TOTALENERGIES utilise ses données personnelles afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, sms ou télécopie.
En outre, avec l'accord préalable exprès du Client ; TOTALENERGIES pourra lui faire part d'offres commerciales de ses partenaires susceptibles de l'intéresser.

Les données personnelles du Client communiquées dans le cadre du service seront conservées pendant la durée nécessaire à la fourniture du service et des nouveaux services. Les données de consommation sont conservées durant 3 ans glissants puis anonymisées. L'ensemble des données seront anonymisées en cas de résiliation du Contrat par le Client ou TOTALENERGIES pour quelle que raison que ce soit, sauf :
- les données nécessaire à la passation et gestion de votre contrat qui sont conservées cinq ans après la résiliation, et ;
- les factures sont conservées 10 ans à partir de la date de fin de l'exercice comptable concerné.
Les données collectées dans le cadre du Contrat et qui sont également traitées dans le cadre d'autres services suivront les règles propres à ces services. TOTALENERGIES s'engage à ce que ses éventuels partenaires contractuels suppriment également les données personnelles du Client en leur possession.

15 EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

TOTALENERGIES peut apporter des modifications aux présentes CGV en en informant le Client par tout moyen. En l'absence de contestation écrite du Client dans le délai d'un (1) mois qui suit l'information, les CGV modifiées seront alors applicables de plein droit et se substitueront aux présentes. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

En cas d'impératif légal ou réglementaire, TOTALENERGIES pourra modifier automatiquement, voire mettre un terme au Contrat du Client.

Nonobstant ce qui précède, TotalEnergies pourra par ailleurs répercuter et, le cas échéant, facturer de plein droit au Client toute nouvelle charge ou obligation dont il pourrait être redevable en vertu d'une d'évolution des dispositions législatives, réglementaires ou tarifaires impératives et applicables à la production, au transport, à la distribution, à la vente ou à la livraison d'électricité.

16. CESSION DU CONTRAT

Le Contrat n'est pas cessible par le Client, sauf consentement préalable et écrit de TOTALENERGIES y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif.

En cas d'accord de TotalEnergies sur la cession du Contrat par le Client, la cession emporte substitution du cessionnaire au cédant pour l'exécution du Contrat. Le cédant reste néanmoins tenu des obligations contractuelles nées antérieurement à la cession du Contrat.

TOTALENERGIES peut céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, après information du Client, à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce, à condition que le cessionnaire s'engage à assumer un même niveau de prestation au titre du Contrat.

17 STIPULATIONS GENERALES

17.1 Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer à des tiers le Contrat ainsi que toute information échangée entre les Parties dans le cadre de sa négociation et de son exécution, sans autorisation préalable et écrite de l'autre Partie, à l'exception de la divulgation :

- Indispensable et / ou requise par une juridiction ou autorité administrative
- A toute prestataire, si elle est nécessaire pour l'exécution du Contrat.

Les dispositions du présent article restant en vigueur pendant une durée d'un (1) an suivant le terme du Contrat.

17.2 Ethique - Lutte contre la corruption – Lutte contre le travail dissimulé

Le Client s'engage à respecter les principes consacrés dans les conventions internationales et régionale de la lutte contre la corruption ainsi que les lois anti-corruption applicables par ailleurs aux Parties ou à leur maison-mère. De manière générale, le Client s'engage à prendre connaissance et à respecter des principes équivalents à ceux du Code de conduite du Groupe TOTALENERGIES :
https://www.totalenergies.com/sites/g/files/nytnzq111/files/atoms/files/total_code_de_conduite_vf_0.pdf ou sur demande.
TOTALENERGIES s'engage à respecter les obligations en matière de lutte contre la corruption et contre le travail dissimulé.
Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire (Loi relative à la consommation du 17 mars 2014 n°2014-344). Le Client peut accéder aux informations contenues dans l'Aide-Mémoire du Consommateur d'Energie Européen sur les sites www.energie-info.fr et www.economie.gouv.fr/dgccrf

17.3 Non-renonciation

Le fait pour une des Parties de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une stipulation quelconque des présentes, ou de sa violation, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de cette stipulation ou de cette violation.

17.4 Notifications

Sauf dispositions spécifiques contraires résultant de la loi ou du Contrat, ou volonté contraire du Client formalisée par écrit, le Client accepte que toutes les notifications et/ou communications requises en vertu du Contrat lui soient adressées par voie électronique à l'adresse de contact renseignée sur le Bulletin de souscription.

17.5 Mandataire

Le Contrat est conclu en fonction de la personne du Client. Lorsque le Contrat est conclu par l'intermédiaire d'un mandataire, le mandataire déclare agir au nom et pour le compte du Client et garantit être dûment habilité pour ce faire. Sur simple demande, le mandataire communique à TOTALENERGIES une copie de son contrat de mandat. En cas de défaut de pouvoir ou de dépassement de pouvoir, le mandataire s'engage irrévocablement et à première demande à payer toute somme due à TOTALENERGIES au titre du Contrat pour chaque Point de Livraison. Le mandataire s'engage également à indemniser TOTALENERGIES au titre du manque à gagner résultant de la contestation du Contrat par le Client. En cas de refus d'exécuter le Contrat, ce manque à gagner est calculé en multipliant le prix de fourniture du Client par la consommation du ou des PDL du Périmètre sur la durée du Contrat. En l'absence de données disponibles sur la consommation réelle du ou des PDL, TOTALENERGIES tient compte des données de consommation disponibles auprès du GRD sur l'année n-1 (ou n-2 lorsqu'aucune donnée n'est disponible au titre de l'année n-1).

18 CONDITIONS SPECIFIQUES

18.1 Droit de rétractation

Les Clients professionnels ayant jusqu'à cinq (5) salariés et ayant conclu le Contrat en vente hors établissement, ainsi que les Clients ayant la qualité de non-professionnel disposent d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat pour exercer leur droit de rétractation, sans avoir à motiver leur décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du Code de la consommation.

18.2 Réversibilité vers les tarifs réglementés

En application de L. 337-7 du Code de l'énergie, et sous réserve de répondre aux critères d'exigibilité, le Client non-domestique qui atteste employer moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires ou les recettes sont inférieur à 2 millions d'euros peut, à tout moment et sans frais, revenir aux tarifs réglementés de vente d'électricité mentionnés à l'article L.337-7 du Code de l'énergie pour le PDL.

18.3 Sur la facturation

Le Client non-domestique ayant un compteur Linky conserve la possibilité de transmettre, par internet, par téléphone ou tout moyen à la convenance de ce dernier, des éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures.

19 DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES RELATIF AU CONTRAT, INCLUANT SON INTERPRETATION, SA FORMATION, SON EXECUTION ET SA CESSATION, ET PLUS GENERALEMENT TOUT DIFFEREND OPPOSANT LES PARTIES, DE NATURE CONTRACTUELLE OU DELICTUELLE, Y COMPRIS LES ACTIONS QUI RELEVERAIENT DU TITRE IV DU CODE DE COMMERCE, ET NOMMENT TOUT DIFFEREND RELATIF A LA RUPTURE DE LEURS RELATIONS COMMERCIALES, SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS, NONOBSTANT LA PLURALITE DE DEFENDEURS, LA PROCEDURE EN REFERE OU L'APPEL EN GARANTIE.

20 CONTROLE DES EXPORTATIONS ET SANCTIONS ECONOMIQUES

Le Contrat doit être exécuté par les Parties en conformité avec les lois, réglementations sur le contrôle des exportations et les sanctions économiques applicables aux Parties.

Aucune Partie ne sera dans l'obligation d'exécuter ses obligations dues au titre du Contrat si cette exécution constitue ou pourrait constituer une violation ou être incompatible avec, ou exposer cette Partie (ci-après la « Partie Affectée ») à des condamnations en vertu de toutes lois ou règlements applicables aux Parties en matière de contrôle des exportations et de sanctions économiques.

Si c'est le cas, la Partie Affectée doit alors dans les meilleurs délais notifier par écrit à l'autre Partie son impossibilité d'exécuter le Contrat.

Dès que cette notification a été donnée, la Partie Affectée peut dès lors (i) suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles affectées jusqu'à ce qu'elle soit en mesure d'exécuter légalement ses obligations ou (ii) mettre fin au Contrat lorsque la Partie Affectée ne peut exécuter légalement ses obligations.

En vigueur à compter du 11/04/2025

ANNEXE 1 A : Tableau des coefficients de capacité par postes horo-saisonniers (en kW/MWh)

Domaine de tension	Durée de contrat	Coefficient de capacité (kW/MWh)		
		Base	HP	HC
C5 (BT≤36kVA)	12 Mois	0,45672	0,61588	0,07111
	24 Mois	0,34280	0,46404	0,03774
	36 Mois	0,30157	0,40948	0,02600

Surcoût en c€/KWh pour l'année 2025 :

Domaine de tension	Durée de contrat	Prix de capacité* (c€/kWh)		
		Base	HP	HC
C5 (BT≤36kVA)	12 Mois	0	0	0
	24 Mois	0	0	0
	36 Mois	0	0	0

*Prix de capacité = Coefficient capacité x Enchère de capacité
Le prix de l'Enchère de capacité 2024 appliqué pour l'année civile 2025 est de : **0 €/kW**

ANNEXE 1B : Précisions sur la part Acheminement TURPE

Prix TURPE (Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité) en vigueur au 1er Février 2025 pour les sites raccordés en BT≤36kVA selon la Formule Tarifaire d'Acheminement (FTA) :

FTA	Composantes Fixes (€/an)		Composante de Soutirage Variable (c€/kWh)			
	Comptage et Gestion	Soutirage Fixe *proportionnelle à la Puissance Souscrite (PS)*				
			BASE			
CU	39,36	11,28 x PS en kVA	4,930			
LU	39,36	91,44 x PS en kVA	1,240			
			HP		HC	
MU DT	39,36	13,80 x PS en kVA	5,040		3,570	
			HPH	HCH	HPB	HCB
CU 4	39,36	10,08 x PS en kVA	7,500	5,130	1,600	1,000
MU 4	39,36	11,88 x PS en kVA	6,890	4,770	1,570	0,980

NB : la saison tarifaire « Haute » s'étend du 1er novembre au 31 mars inclus ; la saison tarifaire « Basse » s'étend du 1er avril inclus au 31 octobre inclus. La plage des Heures Pleines / Heures Creuses est définie localement.

ANNEXE 1C : Tableau des prix de l'abonnement selon la puissance souscrite

Puissance souscrite (kVA)	Abonnement HT (€/an)
de 1 à 11 kVA	120
de 12 à 23 kVA	150
de 24 à 36 kVA	180

En vigueur à compter du 11/04/2025

ANNEXE 2 : Frais de résiliation

En cas de résiliation anticipée du Contrat d'électricité, les frais de résiliation correspondent à ***75% de la Consommation Prévisionnelle Estimée en KWh du ou des PDL résilié(s), multipliée par le Prix de Fourniture du ou des PDL résilié(s), augmenté du Coût de la capacité.***

Les modalités d'application de cette formule, notamment la façon dont sont déterminés la Consommation Prévisionnelle Estimée du PDL, le Prix de Fourniture applicable à ce PDL et le Coût de la capacité, sont précisées ci-dessous en point (**1**). Des exemples d'application de la formule sont proposés en point (**2**). Les termes non définis dans ce document ont le sens qui leur est donné dans les conditions générales de vente.

1. Calcul de la Consommation Prévisionnelle Estimée du PDL et du Prix de Fourniture du Client

1.1 Calcul de la Consommation Prévisionnelle Estimée du PDL

La Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du ou des PDL résilié(s) est déterminée, au jour de la résiliation effective par le Client du ou des PDL(s), conformément à la formule suivante :

[Coefficient Thêta (par Cadran) x la Puissance souscrite (par Cadran) x 24 x 365 x le nombre de mois restants à courir jusqu'au terme du Contrat (par Cadran)], le résultat obtenu étant divisé par le nombre de mois par année du Cadran.

Si le Client a plusieurs cadrans (Heures Pleines et Heures Creuses par exemple) la formule ci-avant doit être appliquée par Cadran puis chaque résultat obtenu doit être multiplié par le Prix de Fourniture du Cadran afin de déterminer le montant des frais de résiliation anticipée.

- **Le Coefficient Thêta** est un coefficient calculé par le Gestionnaire de Réseau de Distribution pour chaque profil de consommation et Cadran. Les coefficients appliqués pour les besoins de la présente formule sont précisés dans le tableau ci-dessous :

Compteurs	Profils de consommation	Cadrans	Coefficient Thêta[1]
C2/C3	ENT3	P	0,01164
		HPH	0,0635
		HCH	0,03874
		HPE	0,07111
		HCE	0,04259
C4	ENT1	HPH	0,05916
		HCH	0,02069
		HPE	0,06948
		HCE	0,02263
C5	PRO1	Base	0,08004
	PRO2	HP	0,0873
		HC	0,04227
	PRO5 (éclairage public)	Base	0,37297
	PRO6 (saison haute et saison basse)	HPSH	0,04522
		HCSH	0,02202
		HPSB	0,04208
		HCSB	0,02025

Pour identifier son Coefficient Thêta, le Client doit au préalable déterminer :

- **La segmentation de son PDL** (C2, C3, C4, C5). Cette segmentation est définie par le Gestionnaire de Réseau de Distribution. Le segment d'appartenance du ou des PDL du Client est rappelé, pour chacun de ses PDL, sur ses factures et sur son Contrat.

- **Le ou les Cadrans dont est équipé son ou ses PDL(s).** Un PDL peut avoir 1, 2, 4 ou 5 cadrans en fonction du type de compteur et de l'option tarifaire souscrite par le Client. Par exemple, si le Client a souscrit à l'option tarifaire dite « Base », son compteur est équipé d'un seul cadran (« Base »). Si le Client a souscrit à l'option Heures Pleines/Heures Creuses son compteur est équipé de deux cadrans. La liste des cadrans possibles est reprise ci-dessous :
  - 1 cadran = Base
  - 2 cadrans = Heures Pleines et Heures Creuses (« HP » et « HC »)
  - 4 cadrans = Heures Pleines Hiver (« HPH »), Heures Creuses Hiver (« HCH »), Heures Pleines Eté (« HPE »), Heures Creuses Eté (« HCE »)
  - 5 cadrans = Heures Pleines Hiver (« HPH »), Heures Creuses Hiver (« HCH »), Heures Pleines Eté (« HPE »), Heures Creuses Eté (« HCE »), Heures de Pointe (« P »).

Le Client peut identifier le nombre de Cadrans dont est équipé son PDL en consultant sa facture[2].

- **La Puissance souscrite** est la puissance maximale exprimée en kVA que le PDL du Client est capable de fournir pour alimenter ses différents appareils électriques de manière simultanée. La Puissance souscrite est rappelée, pour chacun des PDL, sur les factures. En cas de modification de la Puissance souscrite en cours de Contrat, TOTALENERGIES prend en compte la Puissance souscrite au jour de la résiliation effective du Contrat.

[1] Sur la base des coefficients publiés par ENEDIS. Les évolutions des Coefficients Thêta s'appliqueront de plein droit au Contrat, dès leur date d'entrée en vigueur.

[2] Selon le format de facture, cette information se situe sous l'onglet « Relevé de consommation » puis « Energie Active » ou sous l'onglet « Détails de ma facture » puis « Consommation d'électricité ».

- **Le nombre de mois par année du cadran** correspond à la période durant laquelle les Cadrans du PDL du Client mesurent sa consommation. Ce nombre de mois est susceptible de varier selon le type de cadran dont est équipé le PDL du Client. Ainsi :
  - Pour un PDL qui possède au maximum deux cadrans (un cadran Base ou deux cadrans HP/HC) : ces cadrans mesurent la consommation toute l'année, soit les 12 mois de l'année.
  - Pour un PDL qui possède 4 cadrans (HPH/HCH/HPE/HCE) : les cadrans HPH et HCH mesurent la consommation pendant les 5 mois d'hiver de l'année et les cadrans HPE et HCE mesurent la consommation pendant les 7 mois d'été de l'année.
  - Pour un PDL qui possède 5 cadrans (HPH/HCH/HPE/HCE/P) : les cadrans HPH et HCH mesurent la consommation pendant les 5 mois d'hiver de l'année, les cadrans HPE et HCE mesurent la consommation pendant les 7 mois d'été de l'année, le cadran Pointe mesure la consommation aux heures de pointe pendant 3 mois de l'année.

  Les saisons tarifaires sont déterminées par le Gestionnaire du Réseau de Distribution. La saison tarifaire « Hiver » s'étend du 1er novembre au 31 mars inclus ; la saison tarifaire « Eté » s'étend du 1er avril au 31 octobre inclus. Les Heures de Pointe sont fixées de décembre à février.

- **Le nombre de mois restants à courir** correspond au nombre de mois restants à courir à compter du jour suivant la résiliation effective du ou des PDL du Client jusqu'à l'échéance contractuelle. Utilisation d'un nombre de mois avec 2 décimales pour estimer les Frais de résiliation au plus juste.

1.2 Calcul du Prix de Fourniture du PDL résilié

Le Prix de Fourniture intègre **: (i)** le prix du kWh tel que défini dans le Bulletin de Souscription/les Conditions Particulières du Client pour le ou les PDL résilié(s)**, (ii)** le prix des CEE (certificats d'économie d'énergie tel que défini dans le Contrat du Client) sur la durée du Contrat restant à courir, **(iii)** le coût des garanties d'origine du Client sur la durée restant à courir du Contrat, lorsque le Client a demandé à en bénéficier.

1.3 Calcul du Coût de la capacité

Le Coût de la capacité correspond aux frais d'achat de certificats de capacité permettant de couvrir la consommation électrique du Client pendant les périodes de forte consommation conformément au mécanisme dit de capacité. Ce mécanisme est plus amplement décrit dans les conditions générales de vente.

Pour chaque Cadran du PDL résilié, le Coût de la capacité est déterminé selon la formule définie ci-après :

(Consommation Prévisionnelle Estimée x Coefficient de capacité x Enchère de capacité), le résultat obtenu étant divisé par 1000.

Le Client peut déterminer le coefficient de capacité en se référant à son Bulletin de souscription. L'Enchère de Capacité : désigne le prix de la capacité (en €/kW) pour l'année concernée défini comme le prix de la dernière enchère organisée sur les plateformes d'échange avant le 31 décembre de l'année précédente. TOTALENERGIES prend en compte la dernière Enchère de Capacité au jour de la résiliation effective du Contrat.

2. Exemples d'application de la formule

Exemple n°1 : Compteur C5 avec une puissance souscrite de 18 kVA et résiliation 4 mois avant l'échéance du contrat
Pour un Client ayant résilié son contrat le 01/09/2022 au lieu du 31/12/2022 soit 4 mois avant l'échéance, avec :

- un compteur C5
- une Puissance souscrite inférieure à 18 kVA en option Base
- une Consommation Prévisionnelle Estimée de 1 402 kWh sur la durée du contrat restant à courir[3]
- un Prix de fourniture de 0,34348 euros/kWh
- un Coût de capacité de 10,11 euros

Les **frais de résiliation** correspondront à 75% x ((4 206 kWh (Consommation Prévisionnelle Estimée) x 0,34348 (Prix de fourniture)) + 10,11 (Coût de capacité))[4] =**1 091 euros**

Exemple n°2: Compteur C5 avec une puissance souscrite de 36 kVA et résiliation 3 mois avant l'échéance du contrat
Pour un Client ayant résilié son contrat le 01/10/2022 au lieu du 31/12/2022 soit 3 mois avant l'échéance, avec :

- un compteur C5
- une Puissance souscrite inférieure à 36 kVA en option Heures Pleines/Heures Creuses
- une Consommation Prévisionnelle Estimée de 6 883 kWh pour le cadran HP et de 3 333 kWh pour le cadran HC sur la durée du contrat restant à courir[5]
- un Prix de fourniture de 0,34348 euros/kWh pour le cadran HP et de 0,14355 euros/kWh pour le cadran HC
- un Coût de capacité de 38,16 euros pour le cadran HP et 1,47 euros pour le cadran HC

Les **frais de résiliation** correspondront à 75% x [(6 883 kWh (*Consommation Prévisionnelle Estimée cadran HP*) x 0,34348 (*Prix de fourniture cadran HP*)) + (3 333 kWh (*Consommation Prévisionnelle Estimée cadran HC*) x 0,14355 (*Prix de fourniture cadran HC*)) + (38,16 + 1,47 (*Coût de capacité*)] = **2 162 euros**

---

[3] Pour déterminer la consommation prévisionnelle, formule = ((Coefficient Thêta (du Cadran) x Puissance souscrite (du Cadran) x 24 x 365 x nb de mois restants jusqu'au terme du contrat / divisé par nb de mois par année du Cadran. Pour compteur C5 en option base : coefficient = 0,08004 conformément au tableau ci-dessus, puissance souscrite = 18 kVA, nb de mois restants à courir = 4 et nb de mois par année du cadran = 12, soit (0,08004) x 18 x 24 x 365 x 4 / 12 = 4 206 kWh

[4] Pour rappel, formule = 75% de la Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du PDL, sur la durée restante du contrat, multipliée par le Prix de Fourniture du ou des PDL résilié(s), augmenté du Coût de la capacité

[5] Pour compteur C5 en option HP : coefficient = 0,0873 conformément au tableau ci-dessus, puissance souscrite = 36 kVA, nb de mois restants à courir = 3 et nb de mois par année du cadran = 12, soit (0,0873) x 36 x 24 x 365 x 3 / 12 =6 883 kWh. Pour compteur C5 en option HC : coefficient = 0,04227 conformément au tableau ci-dessus, puissance souscrite = 36 kVA, nb de mois restants à courir = 3 et nb de mois par année du cadran = 12, soit (0,04227) x 36 x 24 x 365 x 3 / 12 = 3 333 kWh.

ANNEXE 3 : Synthèse DGARD

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

Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat Unique annexe 2 bis au contrat GRD-F (V10.0 ; 11/03/2023)

Préambule

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

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

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

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

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

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD est accessible à l'adresse www.enedis.fr/media/1998/download
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site internet du GRD www.enedis.fr/documents?types=475. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

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

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

Glossaire

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

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

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

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

Contrat Unique : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un Fournisseur unique pour un ou des Points de Livraison. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le Fournisseur concerné et le GRD. Il comprend la présente annexe 2bis du Contrat GRD-F.

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

Fournisseur : entité qui dispose de l'autorisation d'achat d'électricité pour revente, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie.

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

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

Réseau Public de Distribution (RPD)

Réseau Public de Distribution d'électricité géré par le GRD. Celui-ci est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et à l'article L111-52 du code de l'énergie, ou conformément aux articles R321- 2 et R321-4 du code de l'énergie définissant la

consistance du réseau public de transport d'électricité et fixant les modalités de classement des ouvrages dans les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

Référentiels (du GRD)

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

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

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : www.enedis.fr/media/1998/download

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

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

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site internet du GRD www.enedis.fr/cdc-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 dans les cas suivants :

- prise de rendez-vous pour le relevé, la modification, le contrôle, l'entretien, le renouvellement et le dépannage des Dispositifs de comptage selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- 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 ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations, vis-à-vis du Client, mises à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD mis à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès des Clients – éventuellement via le Fournisseur – en vue d'améliorer la qualité de ses prestations ;
- dans le cas de modification des ouvrages de raccordement ;
- information du Client préalablement aux Coupures pour travaux ou pour raison de sécurité et lors des Coupures pour incident affectant le RPD et autres cas d'urgence (notamment pour la sécurité des biens et des personnes) ;
- information des Clients alimentés en HTA sur les conditions de qualité et de continuité du Site selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- information des clients en vue de la transmission par le client d'un index auto-relevé
- information des Clients en cas de défaillance de la part du Fournisseur, selon les dispositions réglementaires applicables ;
- Information du client pour confirmer l'heure d'arrivée à un RDV ;
- Information du client de la programmation d'une intervention demandée par son fournisseur ou par lui-même.

L'évolution de cette liste peut être discutée dans les instances de concertation auxquelles est associé le Fournisseur. Le cas échéant, elle sera mise à jour lors de la prochaine évolution du contrat GRD-F.

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

Le client autorise le Fournisseur à communiquer les données de contact du Client dont il dispose au titre du Contrat Unique au GRD, afin d'exécuter ses missions définies à l'article L322-8 du Code de l'énergie.

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 www.enedis.fr.

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

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

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

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

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

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

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

➢ **Engagements du GRD en matière de continuité :**

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Le GRD informe le Client, sur son Site internet www.enedis.fr sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

➢ **Engagements du GRD en matière de qualité de l'onde :**

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

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

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

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

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, le GRD verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 21 janvier 2021relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du RPD géré par le GRD ou du réseau public de transport géré par RTE ;
- elle est égale à un montant forfaitaire, décliné par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures ;
- elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun du GRD ;
- afin de prendre en compte les situations extrêmes, conformément à la délibération précitée, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés, en cas de coupure de plus de 20% de l'ensemble des Clients finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

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

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

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

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

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Il est fourni par le GRD, à l'exception du Disjoncteur qui doit être fourni par le Client dans le cas où celui-ci demande une puissance supérieure à 36 kVA.

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

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

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

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

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

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

- lorsque le GRD a signifié au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- ou en cas de fraude.

4) **assurer la sécurité des tiers relativement au RPD**

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

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

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

Lorsque le GRD est amené à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, il fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

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

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

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

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

Protection des informations commercialement sensibles :

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

Protection des données à caractère personnel :

Le GRD protège, collecte et traite les données à caractère personnel, conformément à la règlementation relative à la protection des données à caractère personnel et, en particulier à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au RGPD.

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

Le GRD traite les données à caractère personnel collectées et transmises par les Fournisseurs pour l'exercice de ses missions de service public.

Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : l'adresse électronique du

Client et s'il y a lieu, de son représentant technique 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. Par défaut :

- le GRD collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PRM sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie ;
- les données au pas inférieur à la journée sont enregistrées en local, dans la mémoire du compteur du Client, sans transmission au GRD, au Fournisseur ou à un tiers.

Néanmoins le Client peut s'opposer à l'enregistrement des données au pas inférieur à la journée en local ou demander, de manière libre, spécifique, éclairé et univoque, l'activation de la collecte (et donc de la transmission automatique au GRD) de ces données.

Le GRD peut collecter les données au pas inférieur à la journée de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement de ses missions de service public définies par le code de l'énergie.

La transmission des données au pas inférieur à la journée au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données à caractère personnel.

Cet accord peut être adressé soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à en apporter la preuve à première demande du GRD, dans le délai défini par la procédure de contrôle concertée avec le Fournisseur. En l'absence de justificatif, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

Cependant, pour l'exécution de leurs missions respectives, le GRD communique au responsable d'équilibre, en application de l'article R341-5 du code de l'énergie, les courbes de charge et index quotidiens, qui font l'objet de traitements dans le cadre de la reconstitution des flux.

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 à caractère personnel du Client collectées par le Fournisseur et transmises au GRD 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, d'opposition, de rectification et d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant.

Pour l'exercice de ces droits, le Client peut contacter le Fournisseur et/ou le GRD.

Si le Client contacte le Fournisseur, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du GRD pour le traitement des données qui le concernent.

Si le Client contacte le GRD, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du Fournisseur pour le traitement des données qui le concernent.

Dans le cas où le Client mandate son Fournisseur pour l'exercice de ses droits par son intermédiaire, le Fournisseur traite la demande reçue par le Client et la transmet au GRD.

Le Client peut exercer ce droit 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.

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.

Le droit d'effacement ne peut être exercé par le Client que pour les données à caractère personnel qui ne sont pas indispensables à l'exercice des obligations légales du GRD.

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à :

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

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur.

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

Le Client doit :

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

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

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

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

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD.

Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

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

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

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

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

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

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

6) **transmettre s'il n'est pas équipé d'un compteur communicant, une auto-relève de ses consommations au GRD au moins une fois par an.**

Le Client peut pour cela soit :

- se connecter au site https://www.enedis.fr/faire-le-releve-en-ligne
- appeler le serveur vocal d'Enedis au 09 70 82 53 83 (prix d'un appel local)

En l'absence d'un index de consommation transmis par le Client au moins une fois par an, conformément à la délibération de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) du 17 mars 2022, des frais lui seront facturés par le Fournisseur pour assurer la gestion spécifique des compteurs ancienne génération. Seule la pose d'un Compteur Communicant peut mettre un terme à la facturation de ces frais.

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1. Mise en service

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

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

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie.

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

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du GRD ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le GRD ;
- refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage

- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDiS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;
- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

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

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

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

5.7. Souscription et ajustement des puissances des PRM Eclairage Public (EP) avec comptage BT ≤ 36 kVA

Pour les PRM d'éclairage public, lorsque le client fait le choix d'une puissance « non-contrôlée », il autorise le GRD et son Fournisseur à accéder aux données fines de consommations sur les 12 mois précédant la date du contrôle conformément aux Référentiels du GRD.

6 — Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

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

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

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de 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 aux dispositions législatives et réglementaires, notamment

l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

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 www.enedis.fr 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.

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

8 — Révision du présent document

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

En vigueur à compter du 11/04/2025

ANNEXE 4 - FORMULAIRE DE RÉTRACTATION POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS ET NON-PROFESSIONNELS – OFFRE GAZ ET ELECTRICITE

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

En application de l'article L.221-3 du Code de la consommation, le client professionnel[1] bénéficie sous réserve du respect des conditions rappelées ci-après d'un droit de rétractation pouvant être exercé sans pénalité à compter de la date de conclusion du contrat. Ce droit est accordé aux clients professionnels ayant conclu le contrat hors de l'établissement du vendeur[2] et employant cinq (5) salariés ou moins à la signature du contrat.

Ce droit de rétractation est étendu aux clients non-professionnels[3] avec une puissance de compteur électrique égale ou inférieure à 36 kVa et/ou consommant moins de 30 000 kWh par an en gaz naturel, quel que soit leur nombre de salariés et le lieu de la vente.

En cas d'exercice de ce droit de rétractation, vous restez redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle vous exercez ce droit.

L'envoi de ce formulaire de rétractation met un terme à votre contrat ce qui peut entrainer une suspension de l'énergie. Il est de votre ressort de souscrire une offre avec un autre fournisseur d'énergie.

Formulaire à envoyer par e-mail à l'adresse figurant sur votre contrat ou par courrier à l'adresse suivante dans un délai de 14 jours francs après la conclusion de votre contrat :

TotalEnergies
Service Clients Professionnels
TSA 81633
75901 PARIS CEDEX 15

Je soussigné(e) *(nom, prénom, qualité)* _____ ,
souhaite exercer mon droit de rétractation pour le contrat portant sur la fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité conclu en date du
pour le(s) site(s) suivant(s):

Société : _____

Adresse du site de consommation : _____

N° PDL/PDC : _____

Motif de la résiliation *(facultatif) :* _____

☐ Si je suis un client professionnel, j'atteste sur l'honneur que ma société emploie cinq (5) salariés ou moins et que mon activité n'est pas liée à la fourniture d'énergie

Le _____/ _____/ _____

Signature :

[1] Au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.
[2] Vente hors établissement au sens de l'article L.221-1 du Code de la consommation. Il s'agit par exemple des contrats signés à la suite d'un démarchage à domicile ou sur votre lieu de travail. Les contrats conclus à distance (i.e. en vente par téléphone ou sur internet) ne sont pas éligibles.
[3] Au sens de l'article liminaire du Code de la consommation (associations, syndics de copropriété, paroisses, etc.)

En vigueur à compter du 11/04/2025

ANNEXE 5 - PRESTATION ASSISTANCE PRO ELECTRICITE 24/24

Document d'information

Besoin d'assistance ?

- ► **Contactez-nous (24/24 et 7j/7) au 0970 80 65 05 (appel non surtaxé)**
- **Accès sourds et malentendants : https://accessibilite.votreassistance.fr**
- ► **Veuillez nous indiquer** :
- Le nom de la prestation : Assistance Pro Electricité 24/24
- Vos nom et prénom
- Votre adresse

Votre numéro de téléphone peut être joint.

TotalEnergies a souscrit un contrat d'assurance auprès de la compagnie d'assurance Fragonard Assurances permettant à ses clients professionnels, acheteur de l'offre « Horizon+C5 » de bénéficier de garanties d'assistance. En tant que client de TotalEnergies, vous bénéficiez de ces garanties dont vous trouverez un résumé dans ce document.

La mise en œuvre de la prestation d'assistance sans l'accord préalable de MONDIAL ASSISTANCE (matérialisé par un numéro de dossier transmis lors de votre appel téléphonique) ne peut donner lieu à remboursement des frais que vous auriez éventuellement engagés.

DEFINITIONS

Evènement garanti survenant sur l'Installation électrique intérieure ou Evénement garanti : désigne le dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure du site de consommation provoquant une interruption de la fourniture en électricité ou une défaillance de l'Installation électrique intérieure.

Sont concernés les éléments localisés en aval du compteur, notamment les prises murales, les interrupteurs, les douilles de lampe, les tableaux d'alimentation, les coupe circuits, les disjoncteurs différentiels et le câblage.

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

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

TABLEAU DE LA PRESTATION

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
ASSISTANCE DEPANNAGE		
Intervention d'un Electricien	300 € TTC maximum, déplacement et main d'œuvre, par Evènement garanti	Limité à 3 interventions par période annuelle de garantie tout évènement confondu.

LIEU D'INTERVENTION

Adresse de consommation indiquée par Vous sur le contrat de fourniture d'électricité conclu avec TotalEnergies. Obligatoirement situé en France métropolitaine, **hors Corse** et desservi par une voie carrossable.

MISE EN ŒUVRE DE LA PRESTATION

Diagnostic préliminaire par téléphone

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

Intervention d'un Electricien

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

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

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

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

- 93488 Saint Ouen Cedex. Cette somme vous restera définitivement acquise.

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

EXCLUSIONS

Ne sont pas couverts par la prestation Assistance Pro Electricité 24/24 :

- les travaux de modification portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite),

- les interventions rendues nécessaires à la suite de travaux d'aménagement intérieur effectués sur le Site qu'il s'agisse de travaux de renouvellement, de réparation et/ou de mise en conformité de l'installation électrique intérieure aux normes en vigueur, y compris si le Site n'est plus alimenté en électricité,

- la réparation des appareils électriques, électroniques ou électroménagers,

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

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

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

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

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

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

Sont exclus du périmètre d'intervention :

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

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

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

- les Installations électriques intérieures non conformes au regard du décret du 14 novembre 1988 sur la sécurité des

installations électriques pour les entreprises (installations non raccordées à un réseau de terre) ou manifestement dangereuses,

- le local dont le rapport de vérification périodique obligatoire n'est pas vierge de tout risque électrique important selon décret n° 88-1056 du 14 novembre 1988 et ses arrêtés d'application.

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

- les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Electriciens,

- les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Electriciens missionnés par MONDIAL ASSISTANCE,

- MONDIAL ASSISTANCE ne pouvant se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence, elle ne prend pas en charge les frais engagés du fait de l'intervention de ces organismes.

RECLAMATION

Lorsque Vous êtes mécontent du traitement de votre demande, votre première démarche doit être d'en informer votre interlocuteur habituel pour que la nature de votre insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, vous pouvez adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :

reclamation@votreassistance.fr

(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP FRANCE SAS, Service Réclamations, TSA 70002 – 93488 Saint Ouen Cedex.)

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

Une réponse vous sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de votre réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Fragonard Assurances vous tiendrait informé.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait du traitement de votre réclamation, vous pouvez alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
http://www.mediation-assurance.org

LMA
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Votre demande auprès de la Médiation de l'Assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'un (1) an à compter de votre réclamation écrite auprès de Fragonard Assurances.

Les entreprises adhérentes de la FFA propose un dispositif permettant aux Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

Déclaration de confidentialité de Fragonard Assurances

En vigueur à compter du 11/04/2025

La sécurité de vos données personnelles nous importe

Fragonard Assurances est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **Fragonard Assurances** (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrons être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

⚠ **En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.**

3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
• Devis et souscription du contrat d'assurance	• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel vous êtes partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.

• Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnisations à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	• Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.

Finalité	**Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?**
• Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)	• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
• À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes	• Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.
• Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation	• Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.

• Pour la gestion du recouvrement de créances	• Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
• Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	• Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial TOTALENERGIES.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés de notre groupe, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés de notre groupe (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégataires de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de

documents)

En définitive, nous pourrons être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société de notre groupe, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend notre groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés de notre groupe. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

9. Comment nous contacter ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS
Département Protection des Données Personnelles
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

10. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.