Conditions Générales de Vente d'Electricité aux Résidentiels

En vigueur au 01/08/2026

PREAMBULE

Primeo Energie France SAS est une société par actions simplifiée au capital social de 2 857 143 € domiciliée au 66 rue de la chaussée d'Antin - 75009 Paris, et immatriculée au registre du commerce de Paris, sous le numéro 808 283 345, (ci-après dénommée « Primeo Energie France »

« Primeo Energie » ou le « Fournisseur »). Primeo Energie est un fournisseur autorisé à exercer l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients finals aux termes de l'arrêté du 20 mai 2015. Les termes commençant par une majuscule sont définis à l'article II

des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV »).

ARTICLE 1. OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de définir :

- Les conditions financières, techniques et juridiques de fourniture en électricité du Point de Livraison du Client par le Fournisseur ;
- Les obligations incombant à chaque Partie dans le cadre du Contrat;
- Les modalités d'utilisation et d'accès au Réseau Public de Distribution, qui sont organisées par l'intermédiaire de Primeo Energie France, pour le compte du Client dans le cadre du dispositif du contrat unique.

Le Contrat est applicable aux Clients Particuliers situés sur l'ensemble du territoire de France métropolitaine desservi par Enedis, à l'exclusion de la Corse. Les présentes CGV sont communiquées préalablement au Client avant la conclusion du Contrat et sont acceptées par tout Client concluant un Contrat. Elles sont disponibles sur simple demande et téléchargeables sur le site www.primeo- energie.fr.

Le Client peut obtenir des informations sur la fourniture d'énergie et les fournisseurs sur les sites suivants :

- http://www.economie.gouv.fr/dgccrf et
- www.energie-info.fr

ARTICLE 2. LEXIQUE

a. Abonnement

Désigne la partie fixe du prix de l'offre qui ne dépend pas de la quantité d'électricité consommée par le Client. Il est défini par Primeo Energie France dans les CPV.

b. Conditions Particulières de Vente (CPV)

Désigne le document comprenant les données particulières relatives au Client, sur la base des informations transmises par ce dernier, ainsi que le détail des prix applicables au Contrat.

c. Courbe de charge annuelle

Désigne la consommation annuelle d'électricité du Client telle que relevée sur son PDL.

d. Catalogue des prestations

Désigne l'ensemble des prestations proposées par le Gestionnaire du Réseau de Distribution au Client et au Fournisseur. Dans le cadre du Contrat Unique, ces prestations sont demandées par le Fournisseur pour le compte du Client. Les conditions tarifaires des prestations du GRD sont définies par ce dernier et sont disponibles sur le site du GRD ou sur demande auprès du Fournisseur.

e. Client

Désigne toute personne physique, capable juridiquement ou le cas échéant son mandataire, agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole et alimentée par un branchement définitif en basse tension pour une puissance souscrite inférieure ou égale à 36kVA.

f. Compteur

Désigne le matériel de mesure de la consommation électrique installé au Point de Livraison et dont le GRD est propriétaire.

g. Contrat Désigne le contrat de fourniture d'électricité entre le Client et le Fournisseur constitué par les documents suivants et dans cet ordre de priorité : (i) les CPV et leurs éventuels avenants, (ii) les présentes CGV et (iii) la Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (ci-après la « Synthèse DGARD »), disponible en annexe des présentes CGV. Le Contrat constitue un « Contrat Unique », au sens de L.224-8 du Code de la consommation, portant sur la fourniture et la distribution d'électricité.

h. Contrat GRD-F

Désigne le contrat conclu entre le GRD et le Fournisseur, permettant à ce dernier d'accéder au réseau de distribution d'électricité géré par le GRD et de proposer un contrat aux utilisateurs raccordés à ce réseau.

i. Enedis

Désigne le GRD agissant sur le territoire français à l'exception des zones de desserte des entreprises locales de distribution ou toute autre entité qui s'y serait substituée et exercerait la même activité.

j. Espace Client

Désigne l'espace client du Fournisseur, disponible via le lien suivant : http://espace-client.primeo-energie.fr

k. Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD)

Désigne le Gestionnaire du Réseau de Distribution au sens des articles L. 111-2 et L. 111-52 du Code de l'énergie. Le GRD compétent au titre du Contrat est Enedis.

l. Loi Applicable

Désigne les dispositions législatives et réglementaires applicables en France, y compris les normes et décisions de la Commission de Régulation de l'Energie, et la documentation du GRD.

m. Partie(s)

Désigne le Client ou le Fournisseur, ou les deux, selon le contexte.

n. Point de Livraison (PDL)

Désigne le point identifié par le GRD où un utilisateur peut soutirer de l'électricité pour sa consommation. Le PDL correspond généralement à la limite physique entre les ouvrages électriques appartenant à l'utilisateur et les ouvrages électriques appartenant au Réseau Public de Distribution. Le(s) PDL figure(nt) dans les Conditions Particulières de Vente.

o. Puissance souscrite

Désigne la puissance maximale, inférieure ou égale à 36 kVA, à laquelle le Client souscrit pour son PDL, telle qu'indiquée dans les Conditions Particulières de Vente.

p. Réseau Public de Distribution (RPD)

Désigne le réseau public de distribution, exploité par le GRD, par opposition au réseau public de transport, exploité par RTE.

q. Service Client du Fournisseur

Désigne le personnel du Fournisseur en charge de l'accompagnement du Client, pendant la Souscription et durant toute la vie du Contrat.

r. Souscription

Désigne l'acceptation par le Client d'une offre proposée par le Fournisseur et l'engagement du Client aux termes du Contrat.

s. Tarif Réglementé de Vente (TRV)

Désigne le tarif réglementé de vente d'électricité dit « bleu » défini à l'article R. 337-18 du Code de l'énergie pratiqué par l'opérateur historique hors tarifs spéciaux, notamment EJP et TEMPO, et fixé par arrêté ministériel. Il comprend l'Abonnement, le prix du kWh et les taxes et contributions en vigueur au moment de l'appréciation.

ARTICLE 3. ENGAGEMENT ET RESPONSABILITE

a. Obligation d'information incombant aux parties

Les Parties se tiennent mutuellement informées, à tout moment et dans les meilleurs délais, de tout événement ou circonstance, de quelque nature qu'il soit, susceptible d'avoir une incidence significative sur l'exécution du Contrat.

Le Client s'engage en particulier à informer sans délai le Fournisseur de toute modification des données le concernant, telles qu'indiquées aux CPV.

b. Engagements du fournisseur

Primeo Energie France s'engage à fournir au Client l'électricité nécessaire à l'alimentation de son PDL, conformément aux termes du Contrat et à la Loi Applicable, et lui permettre d'accéder et d'utiliser le RPD conformément à la documentation du GRD.

Les engagements de Primeo Energie France sont conditionnés, tant à la date de prise d'effet du Contrat que pendant toute sa durée, par :

- Le raccordement direct et effectif du PDL au RPD ;
- La conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur, telles que rappelées dans la synthèse DGARD annexée aux présentes CGV ;
- L'exclusivité de la fourniture d'électricité du PDL par Primeo Energie France ;
- Le rattachement du PDL par le GRD au périmètre du responsable d'équilibre désigné par le Fournisseur ;
- L'existence d'un contrat GRD-F entre le Fournisseur et le GRD dont dépend le Client ;
- Les limites de capacité du RPD et les contraintes imposées par le GRD ;
- Le cas échéant, l'acceptation par le GRD du changement de fournisseur ;
- L'utilisation directe par le Client de l'électricité au PDL.

c. Engagements du client

Le Client s'engage vis-à-vis du Fournisseur à :

- Raccorder son installation au RPD par un branchement direct et définitif ;
- S'assurer de la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables ;
- Garantir le libre accès des agents du GRD au Compteur,
- Veiller à l'intégrité des ouvrages de son raccordement individuel, y compris du Compteur, afin de prévenir tout dommage accidentel ;
- Donner mandat au Fournisseur d'assurer sa mission de responsable d'équilibre ;
- Communiquer des coordonnées de contact valides et plus généralement, des informations correctes le concernant en veillant à notifier sans délai au Fournisseur toute mise à jour ;
- Autoriser le GRD à communiquer au Fournisseur ou ses prestataires toutes les informations disponibles relatives au PDL, ainsi que les données de comptage antérieures à la signature du Contrat ;
- Attester être libre de tout engagement envers un autre fournisseur d'électricité, de sorte que Primeo Energie France ne puisse être inquiété en cas de non-respect d'un engagement entre le Client et cet autre fournisseur ;
- Honorer le paiement intégral de factures dues au titre d'un précédent Contrat entre le Client et Primeo Energie France ;
- Ne pas céder et/ou transférer à quelque titre que ce soit tout ou partie de cette énergie électrique et/ou du Contrat à quelque personne que ce soit, à l'exception de Primeo Energie ;
- A adopter, dans ses relations avec Primeo Energie et ses représentants, un comportement respectueux et conforme aux règles de courtoisie, de politesse et de non-discrimination.
- Respecter les conditions et dispositions de la synthèse DGARD annexée aux présentes CGV.

d. Limites du contrat

Le Client reconnait et accepte que toutes les prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD mentionnées dans les présentes CGV et dans ses annexes sont réalisées et garanties par le GRD à son profit selon les modalités rappelées dans le Contrat GRD-F et la Synthèse DGARD. Primeo Energie France rendra compte au Client des différentes opérations qu'il réalisera pour son compte vis-à-vis du GRD. Il reste entendu que le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD et pourra être en contact avec son GRD pour des questions techniques ou en cas de dépannage.

Le Client peut retrouver toutes les informations relatives aux contacts d'Enedis ainsi que le contrat relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les points de connexion pour lesquels a été souscrit un Contrat Unique ainsi que ses annexes en particulier sur simple demande adressée au Fournisseur ou sur le site internet du GRD : https://www.enedis.fr/particulier.

Ces dispositions explicitent les engagements respectifs du GRD et de Primeo Energie France vis-à-vis du Client et également les obligations que doit respecter le Client. Ces dispositions générales font partie intégrante de ce Contrat. Dès lors, en acceptant les présentes conditions générales de vente, le Client reconnait expressément avoir pris connaissance de ces dispositions qui lui sont applicables et accepte ainsi expressément les droits et obligations respectifs qu'elles définissent entre lui-même et le GRD. Primeo Energie France pourra faire parvenir une copie de ces conditions générales sur simple demande du Client. Une synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD figurent en annexe des présentes CGV.

e. Preuves – communications électroniques

Le Contrat peut être signé par voie électronique ou manuscrite. Tout moyen de communication électronique (SMS, mails) est utilisable pour la bonne gestion du Contrat dans la mesure où elle est adressée aux coordonnées visées aux CPV. Par conséquent toute preuve, quel que soit le support, est recevable.

ARTICLE 4. GESTION DE L'ACCES AU RESEAU

Dans le cadre du Contrat Unique, le Fournisseur facture au Client le Tarif d'Utilisation du Réseau Public de distribution d'Électricité (« TURPE ») qui est reversé au GRD au titre du Contrat GRD-F.

Les demandes d'intervention sur le PDL ou le Compteur sont transmises par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client (sauf si le Client souhaite s'adresser directement au GRD). Les prestations sont facturées par le Fournisseur pour le compte du GRD conformément au Catalogue des prestations.

ARTICLE 5. DUREE DU CONTRAT

a. Conditions préalables à la signature du Contrat

Le Client reconnait avoir eu la pleine liberté dans le choix de son offre et d'avoir disposé, de la part du Fournisseur ou de ses prestataires, de toutes les informations suffisantes pour comprendre ses engagements liés au Contrat et d'avoir fourni à Primeo Energie France et ses prestataires toutes les informations nécessaires permettant de conclure le Contrat.

b. Conclusion et prise d'effet du Contrat

Le Contrat est conclu par le Client à la date de sa signature. Il prendra effet à la date de mise en service ou de changement de fournisseur par le GRD, dans le respect de la date souhaitée par le Client, et, le cas échéant, du délai de rétractation (conformément à l'article V.4) et des délais prévus par le Catalogue des prestations du GRD.

La prise d'effet du Contrat est subordonnée à l'accord du GRD, au paiement d'un acompte de souscription et, selon les cas, d'un dépôt de garantie.

c. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le Client peut résilier son Contrat à tout moment sans pénalités, ni justification. La résiliation prendra effet conformément aux dispositions de l'article 10 des présentes CGV.

d. Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-20 du code de la consommation, dans l'hypothèse où le Contrat aurait été conclu hors établissement, le Client dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la conclusion du Contrat. Dans l'hypothèse où le délai de quatorze jours expirerait un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est automatiquement prolongé au premier jour ouvrable suivant.

Le Client informera Primeo Energie France de sa décision en renvoyant le formulaire de rétractation joint aux présentes CGV, rempli et signé à l'adresse électronique assistance@particuliers.primeo-energie.fr ou par voie postale à l'adresse :

Primeo Energie
Service Clients Particuliers
TSA 62307
75 441 PARIS CEDEX 09

Toute demande de rétractation entrainera la résiliation du Contrat, services complémentaires compris.

Dans l'hypothèse où le Client souhaite que l'exécution du Contrat ait lieu avant la fin du délai de rétractation, le Client doit en faire expressément la demande auprès du Fournisseur. Le cas échéant, le Fournisseur devra transmettre au Client le Contrat ainsi que le formulaire de rétractation. Dans cette hypothèse, le Client sera redevable des frais liés aux prestations rendues jusqu'à la date effective de rétractation (notamment, l'Abonnement, le prix de l'énergie consommation et tout autre service éventuellement souscrit), conformément aux dispositions du Code de l'énergie et du Code de la consommation.

e. Dépôt de Garantie

Un dépôt de garantie pourra être demandé au Client par le Fournisseur et ses prestataires lors de la Souscription ou en cours de Contrat dans les cas suivants :

- Le Client a cumulé, au cours de l'exécution de son Contrat, plusieurs rejets de prélèvement ou toute autre forme d'incident de paiement non légitime ;
- Le Client a eu, par le passé, plusieurs incidents de paiement au cours d'un ou plusieurs Contrats avec Primeo Energie France.

Le dépôt de garantie sera équivalent à trois (3) mois de facturation estimée. Le paiement du dépôt de garantie devra se faire par virement ou chèque bancaire dans les dix (10) jours suivant la demande de Primeo Energie France. Le défaut de versement du dépôt de garantie par le Client constitue une condition de prise d'effet du Contrat et, si le Contrat a déjà pris effet, ce défaut entraînera sa résiliation automatique de plein droit, sans indemnisation du Client, dans le respect de l'article 10.d.

Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement dans le cadre de son Contrat.

Le dépôt de garantie sera remboursé au Client lors de la résiliation du Contrat dans un délai de trois (3) mois, sous réserve du paiement de toutes les sommes dues par le Client.

f. Acompte de souscription

À la suite de l'enregistrement de la Souscription du Client, un acompte d'un montant forfaitaire de dix (10) euros est demandé. En cas de rejet du paiement et si le rattachement du PDL au périmètre du Fournisseur n'a pas encore été réalisé par le GRD, le Contrat ne pourra prendre effet et sera résilié automatiquement. Aucune indemnité ne pourra être demandée par le Client.

L'acompte de souscription versé viendra automatiquement en déduction de la première facture.

ARTICLE 6. PRIX

a. Prix

Le Contrat est conclu à un prix de marché et dépend de l'offre, des options et des services choisis par le Client lors de la Souscription. Les prix de l'offre et des services sont définis dans les CPV et les grilles tarifaires de l'offre en vigueur au moment de la Souscription. Elles sont accessibles sur le site internet www.primeo-energie.fr ou sur simple demande adressée par le Client au Service Client.

Les prix (indiqués TTC dans les CPV) communiqués comprennent toutes taxes, impôts et contributions de toute nature que ce soit applicables selon la réglementation en vigueur. Ils incluent l'accès et l'utilisation du réseau de distribution du GRD, ainsi que les contributions au titre de la réglementation en matière d'économie d'énergie et de garanties de capacité.

Les prix de l'offre sont composés d'une part fixe correspondant à l'Abonnement et d'une part variable qui dépend de la consommation d'électricité du Client.

b. Offre indexée au TRV

Les prix des offres indexées au TRV, tant les parts fixes que les parts variables, évoluent à la hausse ou à la baisse en fonction de l'évolution du TRV, fixée par arrêté ministériel et publiée au journal officiel. Les nouveaux prix sont appliqués automatiquement au Client dès la date d'entrée en vigueur de l'arrêté concerné. Cette évolution sera consultable sur la première facture du Client qui suit la modification.

La variation des prix des offres indexées au TRV est fixe ou proportionnelle aux prix du TRV.

Dans le cas où les TRV viendraient à être suspendus, non publiés ou supprimés, une offre de remplacement sera proposée au Client dans le respect de l'article 11 et de la réglementation applicable.

c. Evolution des prix

En cas de changement des caractéristiques du PDL ayant un impact sur le prix de l'offre, comme la puissance, l'option tarifaire ou le calendrier fournisseur, le nouveau prix s'applique à partir de la date d'effet des modifications effectuées par le GRD.

En cas de changement d'offre ou d'ajout / suppression de services, le nouveau prix s'appliquera à partir de la date fixée conjointement entre le Client et le Fournisseur.

Indépendamment de la durée d'engagement du prix de fourniture, Primeo Energie France appliquera au Contrat toute évolution des taxes, impôts, contributions, obligations légales ou réglementaires affectant les coûts de fourniture d'électricité, incluant notamment les Certificats d'Économies d'Énergie (CEE), la garantie de capacité ou toute charge similaire définie par les pouvoirs publics.

Ces évolutions seront répercutées au Client à due proportion de leur impact réel sur les coûts supportés par Primeo Energie France.

Primeo Energie France pourra réviser le prix à la hausse ou à la baisse au cours de la vie du Contrat. Il en informera le Client par courrier électronique ou voie postale dans un délai de minimum d'un (1) mois avant l'application du nouveau prix. Passé ce délai, le nouveau prix s'appliquera automatiquement. Le Client refusant la révision du prix pourra résilier son Contrat sans pénalités, ni justification dans le respect de l'article 10.a.

Primeo Energie France appliquera au prix stipulé dans les CPV toute évolution liée au respect des obligations légales et réglementaires ainsi que les évolutions des tarifs du GRD.

d. Offre « Energie Verte »

Dans le cadre de ses offres « Energie Verte », le Fournisseur s'engage, conformément à l'article L.314-14 du Code de l'énergie, à acheter la quantité de garanties d'origine équivalente à la consommation d'électricité du Client. Les conditions de l'offre « Energie Verte » sont détaillées dans la grille tarifaire correspondante.

e. Services et options associés

Le Fournisseur pourra proposer au Client des services et options associés à son Contrat. Les conditions tarifaires de ces services et options seront détaillées dans les grilles tarifaires correspondantes.

ARTICLE 7. FACTURATION

a. Modalités de facturation

Les modalités de facturation relatives au Contrat sont choisies par le Client lors de la Souscription, parmi celles proposées par le Fournisseur. Elles pourront être modifiées par le Client, au cours de la durée du Contrat via l'Espace Client ou par l'envoi d'une demande au Service Client.

b. Facturation sur la base de la consommation réelle mensuelle La facture du Client est établie mensuellement à partir des consommations réelles mensuelles du Client telles que communiquées par le GRD au Fournisseur ou à partir d'estimations lorsque les relevés réels ne sont pas disponibles. Dès transmission d'un relevé réel par le GRD ou le Client, l'index est intégré à l'historique de consommations du Client et sera utilisé pour le calcul de la consommation de la facture suivante. L'index transmis par le Client pourra être ignoré en cas d'incohérence significative.

Le Fournisseur ne pourra être tenu responsable des retards ou erreurs de relevés imputables au GRD. La date de facturation est fixée en tenant compte de la date de relève des index par le GRD.

Le Client peut mettre fin à la facturation sur consommation réelle et passer à une facturation annualisée telle que définie ci-dessous en contactant le Service Client du Fournisseur.

c. Facturation annualisée avec plan de mensualisation

Sous réserve de la communication de données historiques suffisantes par le GRD, le Client a la possibilité de souscrire au mode de facturation annualisée intégrant un plan de mensualisation. A défaut, le Client ne pourra être facturé que sur la base de sa consommation réelle. Dès que le Fournisseur disposera d'un historique suffisant, le Client pourra demander à bénéficier de ce mode de facturation.

Lors de la Souscription et pendant la durée du Contrat, le plan de mensualisation est calculé à partir de la Courbe de charge annuelle de référence. Le plan de mensualisation se compose de onze (11) échéances de montants identiques. La douzième échéance correspond à la facture de régularisation calculée à partir des

consommations transmises par le GRD ou éventuellement le Client, nette des échéances déjà payées. Un nouveau plan de mensualisation pour la période suivante sera aussitôt calculé et adressé au Client. Il sera basé sur la nouvelle Courbe de charge annuelle de référence.
Le Client peut demander à tout moment la modification du montant des échéances de paiement non encore prélevées auprès du Service Client du Fournisseur. A défaut d'accord entre les Parties, le mode de facturation du Client passera sur la consommation réelle ; il perdra alors le bénéfice de la facturation annualisée avec plan de mensualisation.
En cours de plan de mensualisation et avant l'émission de la facture de régularisation, le Fournisseur peut proposer un ajustement du montant des échéances de mensualisation restantes, à la hausse ou à la baisse, s'il constate une évolution significative des consommations du Client. A défaut d'accord entre les Parties sur les nouvelles échéances, le plan de mensualisation initial sera maintenu.
Les factures et plans de mensualisation sont émis par Primeo Energie France et mis à disposition du Client dans son Espace Client. Le Client en est averti par voie électronique

ARTICLE 8. PAIEMENT

a. Délai de paiement

Les sommes dues par le Client sont payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture ou aux dates prévues sur le plan de mensualisation.
Aucun escompte ne peut être demandé en cas de paiement anticipé.

b. Mode de paiement

Les sommes dues sont prélevées sur le compte bancaire du Client dont les coordonnées ont été transmises au Fournisseur. Le Client pourra, sur simple demande auprès du Service Client, régler ses factures par chèque ou virement bancaire.
Tous les cotitulaires d'un même Contrat sont solidairement responsables du règlement des factures.
Dans l'hypothèse où le Client a souscrit au prélèvement automatique comme moyen de paiement, en cas d'annulation de ce mode de paiement, le Client devra régulariser les sommes dues par virement auprès du Fournisseur ou par carte bancaire sur son Espace Client, conformément aux mentions inclues dans la facture.
Chèque énergie : les Clients dont les ressources du foyer sont inférieures au montant fixé par décret bénéficie, selon l'article R. 124- 1 du code de l'énergie, d'un chèque énergie avec lequel ils pourront régler tout ou partie de leurs factures d'électricité à Primeo Energie France. Pour obtenir des informations sur l'éligibilité et les modalités d'utilisation du chèque énergie, le Client peut consulter le site https://chequeenergie.gouv.fr ou appeler le numéro vert 0805 204 805 (appel gratuit).

c. Trop-perçus

Si la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client d'un montant inférieur ou égal à vingt-cinq (25) euros, le solde correspondant sera reporté sur la facture suivante, sauf si le Client en demande expressément le remboursement ou s'il s'agit de la facture de résiliation. Les trop perçus dont les montants sont strictement supérieurs à vingt-cinq (25) euros seront automatiquement remboursés au Client par virement bancaire sur le compte du Client, dans un délai de quinze (15) jours à partir de l'émission de la facture ou de la demande du Client sous réserve que le Client ait transmis un RIB au Fournisseur (ou tout autre moyen de paiement au choix du Client).

d. Retard de paiement

Le Client est informé que en cas de retard dépassant la date limite de paiement d'au moins trente (30) jours, une mise en demeure pourra être transmise par courrier électronique à l'adresse email qu'il a communiquée lors de sa souscription, ou ultérieurement mise à jour auprès du Service Client.
Cet envoi produit les mêmes effets juridiques qu'un envoi postal recommandé avec accusé réception conformément à à l'article L-100 du Code des postes et des communications électroniques. Le Client s'engage à communiquer une adresse électronique valide et à en assurer la mise à jour. Primeo Energie France ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une notification non reçue en raison d'une adresse électronique erronée, obsolète ou non consultée.

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes restantes dues seront majorées de plein droit, et, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, d'une pénalité de retard calculée sur le montant TTC de la créance et égale à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur.
Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros et cinquante centimes TTC (7,50 €) et sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par Primeo Energie France.

Le Client est informé qu'en cas de rejet de prélèvement ou de tout autre moyen de paiement, le mode de paiement des prochaines factures, pourra être revu par le Fournisseur ainsi que les modalités de facturation et l'application du dépôt de garantie.

e. Aides sociales en cas de difficultés de paiement

Le Client a la possibilité de saisir les services sociaux afin de demander à bénéficier des aides du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL). Dans ce cadre, il bénéficie notamment du maintien de l'alimentation de son logement principal en électricité le temps de l'instruction et acceptation du dossier par la commission concernée, dès le jour de dépôt de la requête aux service sociaux. Si après un délai de deux (2) mois suivant la transmission de la demande au service du FSL, aucune décision n'a été prise par le service FSL ou si le service du FSL a refusé son aide, le Client devra procéder au règlement intégral des sommes dues dans un délai de dix (10) jours.

ARTICLE 9. RECLAMATIONS

a. Contestation des factures émises

Le Client peut contester une ou plusieurs factures auprès du Fournisseur dans le délai légal de prescription de cinq (5) ans. Pour cela, il devra transmettre les éléments justifiant sa réclamation via son Espace Client ou par courriel. Le Fournisseur s'engage à traiter la demande dans un délai de deux (2) mois. Les Parties s'efforcent de parvenir à un règlement amiable de leur différend dans les meilleurs délais. En cas de contestation de la facture, l'obligation de paiement n'est pas suspendue. Le Client s'engage à payer la partie du montant qui ne serait pas contestée.

b. Règlement des litiges

Dans le cas où la réponse apportée par le Fournisseur ne permet pas de résoudre le différend ou si le Fournisseur n'a pas répondu au Client, les litiges seront résolus conformément à l'article 16 ci-après.

ARTICLE 10. RESILIATION DU CONTRAT

a. Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut résilier son Contrat à tout moment, sur simple demande, sans pénalités ni justification.
En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité, qui ne peut excéder un délai de vingt et un (21) jours à compter de sa demande.
Dans les autres cas de résiliation, le Client indiquera la date souhaitée de fin de Contrat qui correspondra à la fin de fourniture d'électricité par le Fournisseur. Conformément aux dispositions de l'article L.224- 14 du Code de la consommation, la résiliation interviendra à la date souhaitée par le Client et au plus tard trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception de la demande de résiliation. Aucune résiliation rétroactive n'est possible.

b. Résiliation à l'initiative du Fournisseur

En cas de manquement grave ou répété du Client à ses obligations au titre de l'exécution du Contrat – notamment ses obligations de paiement ou de respect – et en particulier en cas de propos injurieux, discriminatoires ou menaçants à l'égard des collaborateurs du Fournisseur, ou de tout comportement assimilable à du harcèlement, le Fournisseur pourra résilier le Contrat de plein droit. Sans préjudice des dispositions qui précèdent le Contrat pourra également être résilié de plein droit :

1) En cas de résiliation du Contrat GRD-F liant Primeo Energie France et Enedis ;
2) En cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un mois à compter de la date de sa survenance ;
3) En cas d'utilisation par le Client de l'électricité fournie dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat, à l'issue d'un préavis donné par le Fournisseur au Client de 10 jours ouvrés à compter de la réception par le Client du courrier recommandé avec accusé de réception valant mise en demeure ;
4) En cas de substitution du Compteur par un dispositif de comptage non communicant.

Le Client ne pourra réclamer aucune indemnité en raison de l'interruption de la fourniture de l'électricité dans les cas énumérés ci- dessus.

c. Conséquences de la résiliation

Le Fournisseur adressera au Client une facture de résiliation dans un délai de huit semaines à compter de la date effective de la résiliation sous réserve de la transmission des index de résiliation par le GRD. Le Client reste redevable de l'intégralité des sommes dues jusqu'à la date effective de la résiliation. Le Fournisseur ne pourra être mis en cause en cas d'interruption de la fourniture d'électricité par le GRD.

d. Suspension de fourniture et d'accès au réseau

L'accès au RPD pourra être suspendu et la fourniture d'électricité en conséquence interrompue à l'initiative du Fournisseur en cas de manquement du Client, suivant mise en demeure, de remédier au défaut, ou en cas de résiliation du Contrat, conformément au Contrat et à la réglementation applicable.

En cas de défaut de paiement total ou partiel des sommes dues dans un délai de quinze (15) jours suivant la date d'émission de la facture ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, le Fournisseur informe le Client qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

A défaut d'accord sur les modalités de règlement dans le délai susvisé, le Fournisseur avisera le Client par courrier valant mise en demeure, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de vingt (20) jours, il procédera à la suspension de la fourniture. Le délai supplémentaire de quinze (15) jours précités est porté à trente (30) jours pour les Clients visés à l'Article VIII.6. Le Client pourra saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions du premier alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, ou faire valoir le cas échéant son droit au chèque énergie. L'approvisionnement en électricité pourra également être réduit ou suspendu sur décision du GRD ou plus généralement dans les cas prévus dans la Synthèse DGARD annexée aux présentes CGV.

ARTICLE 10. VERIFICATION DE LA SOLVABILITE ET RECOURS A UN DISPOSITIF EXTERNE

Dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution du Contrat, le Fournisseur peut être amené à évaluer la solvabilité du Client et à apprécier le niveau de risque d'impayé associé.

À ce titre, le Fournisseur peut collecter et traiter les données nécessaires à cette évaluation, notamment les informations communiquées par le Client lors de la souscription, ainsi que toute donnée pertinente relative à sa situation.

Le Fournisseur peut également recourir à un prestataire externe spécialisé, tel que la société Meelo, agissant en qualité de sous-traitant, afin de réaliser une analyse du profil de risque du Client.

Dans ce cadre, et sous réserve du consentement exprès du Client, le Fournisseur peut proposer au Client de recourir à un dispositif d'open banking (agrégation de comptes bancaires) permettant d'accéder, dans des conditions sécurisées, à certaines données relatives à ses comptes bancaires. Ces données peuvent inclure notamment des informations relatives aux opérations, aux flux financiers, aux soldes et à l'historique des transactions, strictement dans la mesure nécessaire à l'évaluation de la solvabilité et à la détection d'éventuels incidents de paiement.

Le Client est informé que :

- le recours à ce dispositif repose sur son consentement préalable ;
- les données bancaires sont collectées via des prestataires habilités conformément à la réglementation applicable aux services de paiement et font l'objet de mesures de sécurité adaptées ;
- seules les données strictement nécessaires à l'évaluation du risque sont utilisées ;
- le refus de recourir à ce dispositif ou l'absence d'éléments suffisants permettant d'évaluer sa solvabilité peut conduire le Fournisseur à appliquer des conditions particulières.

En fonction des résultats de cette évaluation, le Fournisseur pourra notamment demander au Client la constitution d'un dépôt de garantie dans les conditions prévues à l'article « dépôt de garantie » des présentes CGV.

Le Client dispose, conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, ainsi que du droit de retirer son consentement à tout moment. Il peut également solliciter une intervention humaine et contester toute décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé.

ARTICLE 11. MODIFICATION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Les présentes CGV sont susceptibles d'évoluer à l'initiative du Fournisseur ou en cas de changement de la réglementation applicable.

Tout projet de modification envisagé par le Fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au Client par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. Les projets envisagés de modification des dispositions contractuelles relatives aux modalités de détermination du prix de la fourniture, ainsi que les raisons, les conditions préalables et la portée de cette modification sont communiqués de manière transparente et compréhensible.

Le Client pourra, s'il le souhaite, résilier son Contrat, sans frais, ni pénalités, conformément aux conditions de l'article 10.a et de la réglementation applicable.

Cette disposition ne s'applique pas pour les modifications imposées par la Loi Applicable, qui s'appliquent au Contrat dès l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la Loi Applicable.

ARTICLE 12. RESPONSABILITE

a. Dispositions générales

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des retards, dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers, d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites de la technique appréciées à la date de l'inexécution, ou d'une décision des pouvoirs publics pour un motif de sécurité publique ou de police.

En cas de responsabilité de l'une ou l'autre Partie, celle dont la responsabilité est engagée est tenue de verser une réparation pécuniaire à l'autre Partie dans les conditions de droit commun et dans les limites envisagées ci-dessous. Il est entendu que cette responsabilité est limitée au préjudice direct et certain subi, à l'exclusion de tout dommage indirect, tel que perte de chiffre d'affaires ou perte de bénéfices.

b. Responsabilité des Parties en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat à l'exclusion de celles relatives à l'accès au RPD et à son utilisation.

Chacune des Parties est responsable de l'exécution des obligations mises à sa charge au titre du Contrat. Chaque Partie est par conséquent responsable à l'égard de l'autre des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

En tout état de cause, le Client garantit le Fournisseur contre tout recours de tiers, quel qu'il soit, relatif à la réparation d'un préjudice quelconque subi par le Client du fait de l'application du Contrat. Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application du contrat d'accès au RPD. Il devra ainsi tenir indemne le Fournisseur et indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou à un tiers quelconque. Le GRD pourra engager une procédure amiable ou un recours juridictionnel contre le Client directement s'il estime que le Client est à l'origine de son préjudice. Le GRD engageant directement sa responsabilité vis à vis du Client en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de ses engagements conformément à la Synthèse DGARD et au contrat GRD-F, la responsabilité de Primeo Energie France ne peut être engagée en cas de manquement quelconque du GRD à ses obligations.

En cas de réclamation du Client attribuée à un non-respect par le GRD de ses obligations, le Client adressera sa réclamation au GRD conformément aux modalités décrites dans la Synthèse DGARD annexée aux présentes CGV. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD devant l'autorité compétente.

ARTICLE 13. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Client consent à ce que ses données à caractère personnel soient collectées et conservées par le Fournisseur dans le cadre et pendant la durée de l'exécution du Contrat pour opérer un traitement des données. Le Fournisseur s'engage à assurer le respect du traitement des données personnelles conformément à la loi Informatique et Libertés modifiée n°78-17 du 6 janvier 1978 et au règlement européen n°2016/679 du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Les données personnelles devant être collectées pour les besoins du Contrat sont (i) les noms et prénoms du Client, (ii) l'adresse postale du Client, (iii) l'adresse électronique du Client, (iv) les informations portant sur le site de consommation du Client et (v) les informations portant sur les moyens de paiement. Sous réserve de l'accord du Client, le Fournisseur a la possibilité de collecter d'autres données lui permettant de proposer des services personnalisés au Client.

Les données personnelles sont collectées dans le cadre du Contrat pour :

- Les besoins de l'exécution du Contrat et des éventuelles
- réclamations associées,
- Le suivi de la relation commerciale entre le Client et le Fournisseur

Les données personnelles seront conservées pendant toute la durée du Contrat, et jusqu'à l'expiration des délais de prescription légaux. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité, d'effacement et de limitation au traitement de ses données personnelles.

Pour ce faire, le Client peut s'adresser au Service Client, via son Espace Client ou par courrier électronique à l'adresse assistance@particuliers.primeo-energie.fr

Il peut également s'adresser au Délégué à la protection des données de Primeo Energie France par courrier électronique à l'adresse dpo@primeo-energie.fr

Le Client autorise le Fournisseur à accéder aux données détenues par le GRD concernant son/ses PDL, en particulier les données fines de consommation et les données à caractère personnel. Le Fournisseur s'engage à les utiliser uniquement pour la bonne gestion du Contrat.

a. Localisation des Données Personnelles collectées et transferts

Primeo Energie s'efforce de conserver les données dans l'Union Européenne. Cependant, certaines de ces données peuvent être transférées dans d'autres pays et hors de l'Union Européenne à condition que ces pays disposent d'un niveau de protection adéquat en termes de sécurité et de confidentialité. Dans ces cas-là, nous faisons en sorte que ce traitement respecte la présente politique de confidentialité et que ce traitement soit encadré par les clauses contractuelles types de la Commission Européenne ou les BCR (Binding Corporate Rules).

Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de la Commande, ou pour l'exécution de service, sans qu'une autorisation du Client ne soit nécessaire.
Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.
En dehors des cas énoncés ci-dessus, Primeo Energie s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime.

b. Mesures de sécurité mises en place

Dans le cadre de son activité, Le Fournisseur accorde la plus haute importance à la sécurité et à l'intégrité des données personnelles de ses Clients et partenaires d'affaires.
Ainsi, et conformément au RGPD, le Fournisseur s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des données et notamment de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès non autorisés, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite ou communication à des personnes non autorisées. A cette fin, le Fournisseur met en œuvre les mesures de sécurité standard de l'industrie pour protéger les données personnelles d'une divulgation non autorisée, en utilisant les méthodes d'encodage recommandées par l'industrie.
Par ailleurs, afin d'éviter notamment tout accès non autorisé, de garantir l'exactitude et une bonne utilisation des données, le Fournisseur met en place des procédures électroniques, physiques et d'encadrement appropriées en vue de sauvegarder et préserver les données recueillies à travers ses services.

Parmi les mesures de sécurité mises en place figurent notamment :

- Le chiffrement des données conformément aux exigences de l'état de l'art,
- La formation du personnel susceptible d'accéder aux données du Client aux bonnes pratiques de sécurité de l'information et de conformité réglementaire,
- La sécurisation des locaux,
- L'identification et le contrôle strict des accès du personnel aux données et environnements supportant les services délivrés au Client (comptes nominatifs, politique de mots de passe, ...),
- La protection des interfaces d'administration contre les accès non autorisés (utilisation de protocoles sécurisés et chiffrés),
- Le maintien en conditions de sécurité de l'ensemble des éléments (backups, Security Monitoring, patch management),
- Pour les systèmes exposés sur les réseaux publics, l'implémentation des mesures de sécurité adaptées,
- La sécurisation des flux d'échanges de données de manière qu'ils ne puissent pas être exploités par un tiers non autorisé,
- La protection des environnements informatiques par logiciel antivirus à jour,
- La mise en place de procédures de contrôles pour s'assurer du niveau de sécurité (par exemple : tests d'intrusion, scans de vulnérabilité, audits de sécurité…)
  Il est précisé que le Client peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique : www.bloctel.gouv.fr

ARTICLE 14. CESSION DU CONTRAT

Le Fournisseur pourra céder tout ou partie des droits et obligations du Contrat à l'une de ses filiales ou à une société tierce dans la mesure où les conditions mentionnées aux présentes CGV sont maintenues et que les droits du Client ne sont pas diminués.

Le Client s'engage à ne pas céder le Contrat à un tiers sous quelque forme que ce soit (y compris par voie de fusion, transmission universelle de patrimoine, apport, cession de fonds de commerce, etc.), sans l'accord de Primeo Energie France.

ARTICLE 15. FORCE MAJEURE

Lorsque surviennent les événements répondant à la définition de la force majeure telle que définie par l'article 1218 du code civil et la jurisprudence, ainsi que par l'article 6.4 de la synthèse DGARD annexée aux présentes CGV, les Parties conviennent que l'exécution du Contrat pourra être suspendue en tout ou partie selon le cas.
La Partie qui est affectée par cette force majeure est tenue de la déclarer par courrier recommandé à l'autre Partie dans les 5 jours suivants, ainsi que d'apporter les preuves.
La Partie invoquant un cas de force majeure s'engage à faire ses meilleurs efforts pour limiter et/ou faire cesser les conséquences de l'événement constitutif de force majeure ou de la circonstance assimilée dans les meilleurs délais. Pendant la période d'interruption de ses obligations, elle informe régulièrement l'autre Partie de l'évolution de l'événement constitutif de force majeure ou de la circonstance assimilée, ainsi que des conditions de reprise de ses obligations contractuelles. Les Parties ne peuvent exiger aucune indemnité de quelque nature que ce soit au titre des événements ou circonstances prévus par le présent article.
Pendant la durée de la suspension du contrat en raison d'une circonstance de force majeure, les obligations contractuelles des Parties à l'exception de celle de la confidentialité sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure et les Parties n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par l'une ou l'autre du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de leurs obligations contractuelles.
En cas de prolongement de l'événement de force majeure au-delà d'un mois depuis sa survenance, le Fournisseur pourra résilier le Contrat de plein droit.

ARTICLE 16. DROIT APPLICABLE - JURIDICTION COMPETENTE

Le Contrat est soumis pour son exécution, sa validité et son interprétation au droit français, et les litiges s'y rapportant que les Parties n'auraient pu résoudre à l'amiable sont soumis au Tribunal compétent. Avant de saisir la juridiction compétente, en cas de réclamation du Client, ce dernier pourra s'adresser au Service Client du Fournisseur. Dans le cas où la réponse apportée par le Fournisseur ne permet pas de résoudre le différend ou si le Fournisseur n'a pas répondu au bout de deux (2) mois, le Client pourra contacter le Médiateur de l'énergie via le site https://www.sollen.fr ou par lettre simple non affranchie adressée à : Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n°59252 - 75443 PARIS Cedex 09.

ARTICLE 17. INTEGRALITE DU CONTRAT

Le Contrat contient l'intégralité des accords des Parties. Il annule toutes les lettres, propositions, offres et conventions antérieures en relation avec la fourniture d'électricité du PDL. L'accord donné par les Parties sur les présentes Conditions Générales de Vente vaut acceptation de l'ensemble du Contrat.

ARTICLE 18. NULLITE PARTIELLE

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

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

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.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire au plus tard 14 jours calendaires après la date de souscription de votre Contrat et uniquement si vous souhaitez vous rétracter.

Ce présent formulaire n'est valable que s'il est lisiblement et parfaitement rempli, et envoyé avant l'expiration du délai de 14 jours à l'adresse **assistance@particuliers.primeo-energie.fr** ou à l'adresse postale:

Primeo Energie
Service Clients Particuliers

TSA 62307
75 441 PARIS CEDEX 09

Je soussigné(e) Mme/ **M.** _____
notifie ma rétractation du contrat avec Primeo Energie France portant sur la fourniture d'électricité.

Numéro de contrat: _____

Adresse de consommation: _____

Code postal: _____ Ville: _____

Date: _____

Signature:

Si le Client exerce son droit de rétractation alors que la fourniture d'électricité a commencé, il restera redevable des consommations et prestations jusqu'à la date effective de résiliation de son Contrat.