Conditions générales de vente – contrats prix fixe

elmy, fournisseur d'électricité 100% verte

Offre elmy réservée aux particuliers, novembre 2025, applicables aux clients qui ont souscrit à partir du 27 novembre 2025

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités de fourniture et de gestion de l'accès au réseau public de distribution d'électricité **pour les Particuliers**, dès lors que ceux-ci sont situés sur le territoire français métropolitain desservi par Enedis et qu'ils ont souscrit à l'offre d'électricité proposée par la société ELMY FOURNITURE sous la marque commerciale "ELMY".

ELMY FOURNITURE est une société par actions simplifiée à associé unique, au capital de 1 000 000 € dont le siège social est situé 23-25 Boulevard Jules Favre - 69006 Lyon immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 820 881 720, ci-après dénommée « ELMY FOURNITURE » ou « le Fournisseur».

La Société Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux contrats portant sur la fourniture d'électricité renouvelable dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA.

DEFINITIONS

Au sens des présentes CGV, les termes utilisés sont définis de la façon suivante, au singulier comme au pluriel :

Abonnement : montant dû chaque mois par le Client au Fournisseur, indépendamment de la consommation d'électricité et des Taxes.

Bulletin de Souscription (ou Conditions Particulières) : désigne le document définissant les conditions de souscription à l'offre d'électricité proposée par la société ELMY FOURNITURE sous la marque commerciale "ELMY".

Catalogue des Prestations : désigne l'ensemble des prestations offertes par le gestionnaire du réseau public de distribution (GRD) au Fournisseur et au Client. La version en vigueur du Catalogue des Prestations est celle publiée sur le site internet du GRD.

Client : désigne toute personne physique ayant souscrit, pour ses besoins personnels, à l'offre d'électricité proposée par la société ELMY FOURNITURE sous la marque commerciale "ELMY".

Compteur : désigne les équipements de mesure du Client permettant de déterminer la quantité d'énergie électrique active consommée à un Point de Livraison.

Contrat : désigne le présent contrat unique portant sur la fourniture et la distribution d'électricité, conclu entre ELMY FOURNITURE et le Client, qui comprend les présentes conditions générales de vente, les éventuelles conditions particulières et leurs éventuelles annexes, ainsi que tout avenant.

Date Effective de Fourniture d'Électricité : désigne la date de première fourniture d'électricité au Client par ELMY FOURNITURE par Site.

Date de Demande de Souscription : Désigne la date de signature du Contrat, ayant lieu antérieurement à la Date de Prise d'Effet du Contrat.

Date de Prise d'Effet du Contrat : désigne la date d'acceptation par ELMY FOURNITURE de la demande de souscription du Client à l'offre d'électricité proposée par la société ELMY FOURNITURE sous la marque commerciale

"ELMY", établie à l'aide du Bulletin de Souscription.

Fournisseur : désigne ELMY FOURNITURE.

GRD : désigne le gestionnaire du réseau public de distribution (Enedis) auquel le Client est raccordé. En application du Code de l'énergie, le GRD assure le développement, l'exploitation, l'entretien et la maintenance des réseaux dans sa zone de desserte exclusive.

Il est également chargé d'exercer les activités de comptage pour les utilisateurs raccordés à son réseau, en particulier la fourniture, la pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage et d'assurer la gestion des données et toutes missions afférentes à l'ensemble de ces activités

Le GRD exerce ses missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution. Le GRD est le gestionnaire du Compteur. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures de manière à permettre une relation directe entre le Client et le GRD pour toutes les questions relatives, notamment, à la qualité et la continuité de l'onde électrique et au dépannage.

kVA, kWh et MWh : désignent les abréviations de kilovoltampère, kilowattheure et mégawattheure, unités de mesure de l'énergie électrique.

.

Offre d'électricité "ELMY" **:** désigne la proposition commerciale aux termes de laquelle ELMY **FOURNITURE** s'engage à fournir de l'électricité pour laquelle le Fournisseur acquiert des garanties d'origine servant à prouver que l'énergie a été produite à partir de sources d'origine renouvelable.

Option Tarifaire : désigne les périodes tarifaires associées au Compteur. Les horaires effectifs des périodes tarifaires sont ceux appliqués par le GRD.

Partie(s) : désigne ELMY FOURNITURE ou le Client ou les deux selon le contexte.

Point de Livraison (PDL) : désigne la partie terminale du réseau public de distribution où s'opère la livraison de l'énergie électrique active, pour chaque Site. Il s'agit du point où s'opère le transfert de propriété et des risques.

Puissance Souscrite : désigne la puissance électrique maximale souscrite par le Client pour un Site donné.

Site : désigne le lieu de consommation d'énergie électrique du Client que le Fournisseur s'est engagé à approvisionner au titre du Contrat, et qui se trouve en France métropolitaine continentale sur un territoire où le GRD est Enedis.

RPD : désigne le réseau public de distribution d'électricité

Conditions générales de vente – contrats prix fixe

elmy, fournisseur d'électricité 100% verte

Offre elmy réservée aux particuliers, novembre 2025, applicables aux clients qui ont souscrit à partir du 27 novembre 2025

ARTICLE 1 : OBJET

Le Contrat conclu entre ELMY FOURNITURE et le Client définit les conditions et modalités de fourniture d'électricité par ELMY FOURNITURE jusqu'au Point de Livraison indiqué par le Client et correspondant à sa consommation, ainsi que les services associés à sa fourniture.

Plus généralement, ELMY FOURNITURE s'engage à assurer pour le Client la prestation de fournisseur d'électricité, et plus particulièrement à conclure au bénéfice du Client un contrat d'accès au réseau de distribution pour le Site concerné. La procédure de changement de fournisseur et toutes les notifications au GRD du Site sont gérées intégralement par ELMY FOURNITURE

En contrepartie, le Client s'engage à payer cette énergie selon les prix et les modalités de facturation et de règlement fixés dans le Contrat dont il reconnaît avoir pris connaissance dans sa totalité.

ARTICLE 2 : ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Article 2.1. Modalités d'accès

Dès la conclusion du Contrat avec ELMY FOURNITURE, le Client bénéficie d'un contrat unique dont les conditions d'accès au RPD sont fixées entre le GRD et ELMY FOURNITURE selon le contrat GRD-F et ses annexes « Dispositions générales relatives à l'utilisation du RPD ».

Le GRD a établi sous sa responsabilité un document de synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD pour les clients en contrat unique, annexé aux présentes Conditions Générales de Vente.

Cette annexe fait partie intégrante du présent Contrat et le Client reconnaît en avoir pris connaissance.

Le Client est également informé que le GRD publie sur son site internet ses référentiels technique et clientèle qui exposent les dispositions réglementaires et les règles complémentaires appliquées à l'ensemble des utilisateurs des réseaux de distribution et son Catalogue de Prestations présentant l'offre du GRD aux clients et aux fournisseurs d'électricité. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées. Les procédures et prestations relatives à l'accès au réseau sont réalisées selon les modalités définies dans les référentiels technique et clientèle du GRD ainsi que dans son Catalogue des Prestations. Le Client a également la possibilité de consulter ou d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son Point de Livraison, selon les modalités figurant sur le site internet du GRD http://www.enedis.fr/.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation. Le Client devra notamment :

- assurer la conformité de ses installations intérieures à la réglementation et aux normes en vigueur,
- garantir le libre accès des agents du GRD au Compteur, et respecter les règles de sécurité applicables,
- respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD et satisfaire à

une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le RPD que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau,
- veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du Compteur afin de prévenir tout dommage accidentel,
- le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonomes dont il dispose.

Le Client pourra se prévaloir directement à l'égard du GRD des engagements contenus dans le document de synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD. Notamment, en cas de non-respect desdits engagements par le GRD, le Client bénéficiera expressément de la possibilité de mettre en jeu la responsabilité du GRD.

Article 2.2. Responsabilité à l'égard du Client

Conformément à l'Article L. 224-8 du Code de la consommation, la Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution est annexée aux présentes Conditions Générales de Vente.

Il est ici rappelé que les prestations ci-dessous, même si elles font partie du présent Contrat, relèvent exclusivement de la responsabilité du GRD :

- acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client en respectant les standards de qualité,
- réaliser les interventions techniques nécessaires en particulier celles relatives au dépannage,
- assurer la sécurité des tiers sur le réseau électrique,
- informer ELMY FOURNITURE et le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité, ainsi que lors des coupures à la suite d'un incident affectant le réseau électrique,
- entretenir le réseau électrique et le développer,
- louer, contrôler et entretenir le Compteur.

De son côté, ELMY FOURNITURE s'engage, au titre de ses relations contractuelles avec le Client, en matière d'accès au RPD, à :

- assurer l'accueil du Client,
- intégrer dans le Contrat le document de synthèse applicable,
- informer le Client des dispositions générales relatives à l'accès au réseau électrique en les lui fournissant sur simple demande,
- conseiller le Client sur la formule d'acheminement et la puissance à souscrire,
- désigner un responsable d'équilibre pour le(s) Site(s) du Client,
- payer au GRD la part acheminement et les prestations techniques concernant le Client,
- informer le Client en cas de défaillance de ELMY FOURNITURE,
- organiser le recueil de l'ensemble des réclamations du Client relatives à l'accès à la fourniture d'électricité.

Le Client est cependant informé que ELMY FOURNITURE reste son interlocuteur privilégié et qu'il peut s'adresser à ELMY FOURNITURE pour toute réclamation. Si toutefois, la réclamation relève de la responsabilité du GRD, ELMY FOURNITURE la transmettra à celui-ci et en informera le Client.

Le Client est informé que, dans le respect des dispositions des présentes conditions générales de vente, ELMY FOURNITURE peut faire suspendre par le GRD l'accès au RPD des

Sites pour lesquels le Client n'aurait pas réglé les sommes dues conformément aux dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relative à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

Les dispositions précédentes pourront être modifiées en cas de modification du contrat conclu entre ELMY FOURNITURE et le GRD. ELMY FOURNITURE avertira alors le Client dans les meilleurs délais.

ARTICLE 3 : ACCÈS AUX DONNÉES DE COMPTAGE

Le Client autorise expressément le GRD à communiquer ses données de comptage à ELMY FOURNITURE y compris les données antérieures à sa souscription dès l'envoi de son Bulletin de Souscription.

Le Client autorise également le Fournisseur à accéder directement aux informations fournies par le Compteur. A défaut, le Client est informé que l'accès au RPD pourra être suspendu par le GRD, et que ELMY FOURNITURE se réservera le droit de demander au GRD d'effectuer une relève spéciale dont les frais seront facturés au Client par ELMY FOURNITURE, selon le Catalogue de Prestations du GRD en vigueur.

ARTICLE 4 : SITES APPROVISIONNÉS

Les Sites, que le Fournisseur s'engage à approvisionner en énergie électrique active conformément aux termes et conditions du présent Contrat, sont identifiés et définis par les Bulletins de Souscription de chaque Site.

Lorsqu'un Client souscrit pour plusieurs Sites, il peut accéder à chacun de ses Sites dans son espace client.

En cas d'ajout de Site, l'approvisionnement de celui-ci sera effectif dans des conditions identiques à celles de la souscription d'un nouveau contrat.

En cas de retrait d'un Site, l'approvisionnement prendra fin soit à la date souhaitée par le Client, soit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie.

ARTICLE 5 : CONDITIONS DE FOURNITURE

Pour chaque Site, l'engagement du Fournisseur de fournir de l'énergie électrique active conformément aux termes et conditions du Contrat est conditionné par :

- l'éligibilité du Site concerné conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur ;
- le raccordement effectif du ou des Point(s) de Livraison au RPD et la conformité de l'installation intérieure à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- les limites de capacité du réseau électrique, telles qu'elles sont fixées par le GRD au Point de Livraison ;
- l'exclusivité de la fourniture d'électricité du ou des Sites par ELMY FOURNITURE ;
- l'autorisation du client de permettre au GRD de transmettre à ELMY FOURNITURE les informations et données de comptage concernant chaque Point de Livraison ;
- le règlement des factures conformément aux présentes conditions générales de vente.

ARTICLE 6 : PREREQUIS POUR LA SOUSCRIPTION

ELMY FOURNITURE informe ses Clients que l'accès à leur espace client implique qu'ils aient à disposition les moyens de communication adéquats (accès internet).

De plus, ELMY FOURNITURE privilégie une communication dématérialisée avec ses Clients. A ce titre, le Client doit informer ELMY FOURNITURE sans délai de toute modification de ses coordonnées et notamment son adresse mail par tous les moyens possibles.

Toutefois, ce prérequis n'exonère pas ELMY FOURNITURE de respecter les prescriptions des articles L224-10 et L224-12 du code de la consommation. Le Client peut ainsi demander, par tous les moyens et sans frais, à recevoir par voie postale ses factures ainsi que les modifications contractuelles envisagées.

ARTICLE 7 : SOUSCRIPTION

Le Client peut souscrire à l'offre proposée par la société ELMY FOURNITURE sous la marque commerciale "ELMY" par internet, par téléphone ou par l'intermédiaire d'un partenaire de ELMY FOURNITURE.

En cas de souscription par téléphone, le Contrat ne prendra effet qu'après réception du Bulletin de Souscription et acceptation de la demande.

A l'occasion de la souscription, il appartient au Client de fournir à ELMY FOURNITURE certaines informations de nature à déterminer l'offre paraissant la plus adaptée à sa consommation. Il s'agit notamment :

- du numéro de Point de Livraison,
- de la Puissance Souscrite,
- de l'Option Tarifaire
- des informations relatives à sa consommation (historique de consommation, usages, équipements...).

À l'issue de la souscription, ELMY FOURNITURE fournit au Client, sur support durable, dans un délai raisonnable, après la conclusion du Contrat et au plus tard avant le début de l'exécution du service, la confirmation du Contrat. Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation, annexé aux présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 8 : PREPAIEMENT

ELMY FOURNITURE demandera au Client le versement d'un prépaiement.

Le montant de ce prépaiement sera calculé sur la base de l'historique de consommation pour le PDL concerné ou à défaut, d'une projection de consommation, et ne pourra être supérieur à 20% du montant annuel du devis estimé à la date de souscription.

Ce prépaiement ne pourra, en tout état de cause, être inférieur à dix (10) euros.

Le Client s'engage à procéder au paiement de cette somme à la fin de la souscription de son Contrat, à défaut de quoi la souscription du Client à l'offre du Fournisseur sera annulée. Si, pour quelques raisons que ce soit, la souscription ne pouvait pas aboutir après le paiement de la somme demandée dans le cadre du prépaiement, ou en cas de rétraction du Client, conformément à l'article 11 des CGV, ELMY FOURNITURE procédera à son remboursement sous un délai de quatorze (14) jours.

Le montant demandé correspondant à un prépaiement, la somme versée au moment de la souscription sera répercutée sur la facture de régularisation.

ARTICLE 9 : FACULTÉ DE RETOUR AU TARIF RÉGLEMENTÉ DE VENTE DE L'ÉLECTRICITÉ

Le Client a la faculté, à tout moment, de retourner à une offre au tarif réglementé de vente de l'électricité, proposée par l'opérateur historique, quel que soit l'abonnement souscrit.

ARTICLE 10 : PUISSANCE SOUSCRITE ET OPTION TARIFAIRE

La Puissance Souscrite et l'Option Tarifaire du Client pour chaque Point de Livraison sont celles indiquées par le GRD à la date de la signature du Bulletin de Souscription.

Lors d'une première mise en service, la Puissance Souscrite et l'Option Tarifaire pour chaque Point de Livraison sont celles indiquées par le Client à la date de la signature du Bulletin de Souscription.

Le Client peut demander la modification de la Puissance Souscrite et/ou de l'Option Tarifaire retenues, selon les modalités fixées par le GRD. Les frais pour cette opération seront facturés au Client par ELMY FOURNITURE, selon le Catalogue des Prestations du GRD en vigueur disponible sur le site internet

https://.elmy.fr.

ELMY FOURNITURE s'engage à conseiller le Client sur les choix de Puissance Souscrite et/ou d'Option Tarifaire en recueillant les informations nécessaires pour y procéder. Dès lors, ELMY FOURNITURE ne pourra être tenue pour responsable en cas de choix de Puissance Souscrite et/ou d'Options Tarifaires inadaptés pour le Client résultant de la communication par ce dernier d'informations inexactes ou erronées.

ARTICLE 11 : DROIT DE RETRACTATION

En application de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus à l'article L. 221-25 du Code de la consommation.

Afin d'exercer ce droit, le Client adresse le formulaire de rétractation annexé aux présentes Conditions Générales de Vente ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter au service client de ELMY FOURNITURE :

par mail : client@elmy.fr

ou par courrier à l'adresse suivante : SERVICE CLIENT ELMY,

TSA 13000

69451 Lyon Cedex 06

Le Client peut faire le choix d'une Date de Prise d'Effet du Contrat immédiate et avant l'expiration du délai de rétractation. Dans ce cas, il doit en faire la demande expressément, conformément à l'article L. 224-6 du code de la consommation.

Si le Client a expressément demandé que la Date de Prise d'Effet du Contrat soit immédiate, il disposera toujours du délai de rétractation. Le client sera toutefois redevable de l'ensemble de ses consommations, des frais correspondants prévus dans le Catalogue des Prestations du GRD en vigueur, disponibles sur le site internet : www.elmy.fr

ARTICLE 12 : FOURNITURE D'ÉLECTRICITE 100% RENOUVELABLE

Tout Client ayant souscrit à l'offre proposée par la société ELMY FOURNITURE sous la marque commerciale "ELMY" bénéficie d'une fourniture d'électricité dont l'origine renouvelable est garantie, conformément aux articles L. 314-14 et suivants du code de l'énergie. ELMY FOURNITURE s'engage pour l'ensemble des MWh commercialisés à associer les garanties d'origine de l'électricité produite à partir de sources renouvelables correspondantes.

ARTICLE 13 : L'ESPACE CLIENT

ELMY FOURNITURE met à la disposition de chacun de ses Clients via un email, son identifiant et un lien générant un mot de passe lui permettant d'accéder, via le site internet https://elmy.fr à un espace client personnalisé. Ces codes d'accès sont strictement personnels, confidentiels et incessibles. ELMY FOURNITURE ne peut être tenu responsable des dommages causés par l'utilisation du mot de passe par une personne non autorisée.

Cet espace offre la possibilité au Client de consulter les données relatives à ses contrats et à la consommation de ses Sites. Cet accès est gratuit et illimité pendant la durée du Contrat et limité à 5 ans au-delà du terme du Contrat.

Le Client s'engage à fournir, dans le cadre de l'utilisation de son compte en ligne, des informations exactes à jour et complètes. Le Client doit informer ELMY FOURNITURE sans délai de toute modification de ses coordonnées et notamment son adresse mail par tous les moyens possibles.

ARTICLE 14 : DURÉE DU CONTRAT

Le Contrat lie les Parties à compter de la Date de Prise d'Effet du Contrat. L'envoi du Bulletin de Souscription par le Client à ELMY FOURNITURE atteste expressément la volonté du Client de choisir ELMY FOURNITURE comme fournisseur d'électricité. Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de la Date de Prise d'Effet du Contrat.

ARTICLE 15 : LES PRIX

Article 15.1. Prix de l'abonnement et de la consommation

Les prix de l'abonnement, de l'énergie active et des options décrites dans les présentes conditions générales de ventes, sont définis dans la grille tarifaire de ELMY FOURNITURE disponible sur le site **https://elmy.fr.**

Ces prix de fourniture, outre les taxes et contributions obligatoires applicables, sont composés :

- d'une part fixe qui correspond à l'abonnement dont le montant dépend de la Puissance Souscrite et de l'option tarifaire retenue par le Client
- d'une part variable qui est proportionnelle à la consommation d'électricité du Client
- le prix comprend le tarif d'acheminement et de fourniture (qui correspond au tarif d'utilisation du RPD).

Les tarifs en vigueur des prestations éventuellement réalisées par le GRD sont précisés dans le Catalogue des Prestations.

Article 15.2. Offre à prix fixe

Les tarifs de vente de l'offre proposée par la société ELMY FOURNITURE sous la marque commerciale "ELMY" sont fixes.

elmy propose au Client un prix du kWh inchangé pendant une période contractuelle déterminée dans son contrat. En cas d'évolution des taxes, impôts ou contributions de toute nature ou encore du TURPE, la modification du prix sera imposée de plein droit sans qu'il soit nécessaire qu'elmy informe au préalable le Client.

L'offre à prix fixe débutera à la Date de Demande de Souscription, et prendra fin le dernier jour du mois de la période contractuelle. Un (1) mois avant la fin de l'offre, elmy proposera par voie électronique au client, à la dernière adresse mail renseignée par ce dernier, une nouvelle offre ainsi que sa nouvelle grille tarifaire.

Les nouvelles conditions contractuelles s'appliqueront un (1) mois après la réception de l'information du Client.

Le Client pourra résilier son Contrat sans pénalité dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception des nouvelles conditions tarifaires.

Article 15.3 Charges et taxes

Tous les paiements effectués par ELMY FOURNITURE au GRD, autres que ceux compris dans le tarif d'acheminement publié après avis de la Commission de régulation de l'énergie par décret, au titre de l'accès au RPD du Site, seront intégralement refacturés par ELMY FOURNITURE au Client selon le Catalogue de Prestations du GRD en vigueur.

Les prix stipulés s'entendent en euros hors taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature. Ils seront majorés de plein droit du montant intégral des taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature, actuels ou futurs, frappant la fourniture d'électricité. Dans le cas où ELMY FOURNITURE aurait à supporter tout ou partie du montant des charges de mise à disposition de l'énergie électrique active au Client, ce montant sera intégralement répercuté de plein droit sur la facture d'électricité fournie par le Fournisseur au Client.

Article 15.4. Autres évolutions légales ou réglementaires

En cas d'évolution des dispositions légales ou réglementaires relatives à l'électricité, conduisant directement à l'augmentation, à la modification ou à l'instauration d'une redevance ou autre charge dont ELMY FOURNITURE serait redevable au titre de l'exécution du Contrat, envers toute autorité publique ou tout tiers désigné par une autorité publique, ELMY FOURNITURE pourra de plein droit répercuter cette charge et la facturer au Client. Sont notamment concernées les dispositions relatives à la lutte contre l'effet de serre, à la maîtrise de la demande d'énergie (y compris les certificats d'économies d'énergie), au mécanisme de capacité ou au dispositif d'accès régulé à l'électricité nucléaire historique.

ARTICLE 16 : DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

Article 16.1 Chèque énergie

Les tarifs sociaux de l'énergie ont pris fin au 31 décembre 2017 et ont été remplacés par le chèque énergie.

Le chèque énergie est un titre spécial de paiement permettant au Client, qui entre dans la catégorie des ménages dont le revenu fiscal de référence est, compte tenu de la composition du ménage, inférieur à un plafond défini par l'Etat, d'acquitter tout ou partie des dépenses d'énergie relatives à leur logement

ou des dépenses qu'ils assument pour l'amélioration de la qualité environnementale ou la capacité de maîtrise de la consommation d'énergie de ce logement comprises parmi celles mentionnées à l'article 200 quater du code général des impôts.

Il est émis et attribué à ses bénéficiaires par l'Agence de services et paiement.

Le Client bénéficiant du chèque énergie bénéficie de la mise à disposition gratuite de ses données de comptage ainsi que d'une offre gratuite de transmission des données de consommation, exprimées en euros, au moyen d'un dispositif déporté permettant un affichage en temps réel, à la condition que le Client soit équipé d'un dispositif de comptage mentionné au premier alinéa de l'article L. 341-4 du code de l'énergie.

Pour toute information complémentaire, le Client peut se rendre sur le site internet https://www.chequeenergie.gouv.fr/ ou contacter le numéro vert suivant : 0 805 204 805.

Article 16.2. Fond Solidarité Logement

Le Client peut aussi demander une aide au fond de solidarité pour le logement (FSL) qui est institué dans chaque département. Pour faire cette demande, le Client doit s'adresser à la caisse d'allocations familiales (Caf), ou aux services du département de résidence ou en se rapprochant du centre social de sa commune. A compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait reçu la réponse de sa demande d'aide.

Article 16.3. Difficultés de paiement

Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles. Le Fournisseur, pour sa part, s'engage à rechercher une solution à l'amiable, et faire le nécessaire afin de lui communiquer toutes les informations relatives à la saisine du Fond de Solidarité Logement citée à l'article 16.2.

ARTICLE 17 : FACTURATION

Article 17.1. Modalités d'établissement de l'échéancier et de la facture

A la date d'activation du Contrat, ELMY FOURNITURE établit un échéancier sur la base des consommations réelles annuelles fournies par ENEDIS et/ou des informations relatives à sa consommation d'électricité fournies par le Client. L'échéancier pourra être ajusté en fonction des nouvelles informations relatives à la consommation réelle d'électricité dont dispose ELMY FOURNITURE. L'échéancier précise les montants et les dates de prélèvements et est envoyé au Client en début de période facturée. Le Client s'engage à respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire.

Une facture de régularisation sera émise par ELMY FOURNITURE, au moins une fois par an, sur la base des consommations réelles relevées par le réseau de distribution ou transmises par le Client à ELMY FOURNITURE. Cette facture est normalement émise à partir du onzième mois après la souscription du Contrat du Client.

Toutefois, des factures de régularisation pourront intervenir après (6) mois si ELMY FOURNITURE remarque une modification dans les habitudes de consommations du Client ou si l'échéancier fourni au moment de la

souscription ou à la suite d'une facture de régularisation est mal ajusté. ELMY FOURNITURE enverra également la proposition d'un nouvel échéancier, adapté à la consommation réelle du Client.

Le Client est facturé pour ses consommations selon le tarif indiqué sur la grille tarifaire en vigueur à la date de consommation. Lorsque la consommation du Client est différente des volumes de consommations estimées, les corrections sont appliquées selon les profils de consommations du GRD et selon le tarif indiqué sur la grille tarifaire en vigueur à la date de consommation.

En ce qui concerne la part abonnement de la facture, tout mois entamé est dû.

Article 17.2. Contestation et régularisation de la facturation

Contestation par le Client

En application de l'article 2224 du code civil, le Client peut contester une ou plusieurs factures durant une durée maximale de 5 ans à compter du jour où il a eu connaissance de son droit à agir.

Régularisation par ELMY FOURNITURE

ELMY FOURNITURE se réserve le droit et peut régulariser les factures 2 ans maximum à compter du jour où l'entreprise aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Toutefois, ces régularisations ne peuvent concerner des factures datant de plus de 14 mois à l'exception de deux cas :

- Si le GRD a signalé par lettre recommandé avec accusé de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client de l'index relatif à sa consommation réelle.
- En cas de fraude.

Il faut notifier qu'aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne sera demandée au Client à ce titre.

Le dispositif pour la fraude est le dispositif de droit commun et l'ensemble des frais liées au traitement du dossier seront à la charge du Client. Ces frais peuvent inclure le « Forfait Agent assermenté », précisé dans le Catalogue des Prestations d'Enedis.

Article 17.3. Prestations diverses du GRD, taxes et contributions

La facturation intègre les prestations effectuées par le GRD au prix fixé par ce dernier sans surcoût par ELMY FOURNITURE. Les prix de ces prestations sont communiqués au Client à sa demande et disponibles dans le Catalogue des Prestations du GRD proposé aux clients et fournisseurs d'électricité en vigueur au moment de la prestation. Enfin, la facturation intègre également les contributions et taxes correspondantes à la réglementation en vigueur.

La facture intègre également les taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature, actuels ou futurs, frappant la fourniture d'électricité.

ARTICLE 18 : ESTIMATIONS ET CONSOMMATIONS

Le mode de consommation s'appuie sur des estimations établies pour l'année. Le calcul des estimations de consommation peut être à l'initiative de ELMY FOURNITURE si un écart notable est constaté entre la consommation réelle et la consommation estimée.

ARTICLE 19 : PAIEMENT ET REMBOURSEMENT

Article 19.1 : Exigibilité de la facture

L'intégralité du montant d'une facture est due par le Client et exigible le jour de l'émission de la facture. Le paiement de la facture est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire du Fournisseur a été crédité de l'intégralité du montant facturé.

A réception de sa facture, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour procéder à son règlement.

Article 19.2. Paiement par prélèvement automatique

Le Client paie ses échéances mensuelles par prélèvement automatique.

Le prélèvement aura lieu les 5 de chaque mois.

Cet article n'exonère pas ELMY FOURNITURE de respecter les prescriptions de l'article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus.

Article 19.3. Responsabilité du paiement

Les factures sont accessibles sur l'Espace client dès leur émission, ou expédiées à l'adresse choisie par le Client s'il s'agit du format papier. Dans tous les cas, le Client reste responsable du paiement des factures.

Article 19.4. Remboursement d'un trop-perçu

En application de l'article 14 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus, lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu par le Fournisseur inférieur à 25 euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le consommateur demande son remboursement. Au-delà de 25 euros, le trop-perçu est remboursé par le Fournisseur dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

Article 19.5. Retard de paiement et clause pénale

Toute somme due par le Client doit être payée au plus tard dans le délai précisé sur chaque facture et son échéancier ou, à défaut de précision, dans un délai de quatorze jours calendaires à compter de leur date d'émission. A défaut de paiement intégral dans le délai prévu, ELMY FOURNITURE peut relancer le Client par tout moyen approprié. Les sommes dues sont majorées de plein droit de **pénalité**s de retard calculées sur la base d'une fois et demi le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC à l'exception des clients visés à l'article 15 pour lesquels aucune pénalité ne sera imputée. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 12,50 € TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement prévue dans le présent article, jusqu'à la date de réception du paiement. Aucun frais lié au rejet de paiement ne peut être imputé aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels qui bénéficient du chèque énergie.

Article 19.6. Retard de paiement de la part de ELMY FOURNITURE

En cas de constatation par le Client d'un retard de paiement de la part de ELMY FOURNITURE

excédant quinze (15) jours, ELMY FOURNITURE sera alors redevable à compter de la réception de la demande du Client d'une pénalité d'un montant de sept euros et cinquante centimes (7,5) € TTC.

ARTICLE 20 : ÉCHANGE D'INFORMATIONS

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

En cas de transfert de contrat résultant du fait du déménagement du Client, celui-ci est invité à remplir un formulaire de transfert disponible sur l'Espace client ou sur simple demande par email auprès de ELMY FOURNITURE.

Le transfert n'emporte aucun frais pour le Client à l'exception des frais d'ouverture dus au GRD.

Article 21 : ERREUR DE MESURE OU FRAUDE

En cas de fraude ou erreur de comptage, les dispositions applicables nécessaires à l'estimation des énergies non mesurées sont définies dans le référentiel clientèle du GRD. La procédure de règlement amiable de la fraude et les frais spécifiques associés sont définis dans le référentiel clientèle et le Catalogue des Prestations du GRD.

Article 22 : INSTALLATIONS INTÉRIEURES

L'installation intérieure est constituée de l'ensemble des ouvrages et installations situées pour l'Électricité en aval des bornes de sortie du disjoncteur. L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du client et doit avoir été réalisée conformément à la règlementation, notamment à la norme NF C 15-100. L'installation intérieure est entretenue sous la responsabilité du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée sa garde.

ARTICLE 23 : RÉSILIATION

Article 23.1. Résiliation à l'initiative du Client

En application de l'article L. 224-14 du Code de la consommation, le Client peut changer de fournisseur dans un délai qui ne peut excéder vingt et un jours à compter de sa demande. En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur et, au plus tard, trente jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur. Dans tous les cas, le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du Contrat. Le remboursement du trop-perçu éventuel est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture.

Le Fournisseur ne peut facturer au consommateur que les frais correspondants aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du GRD, au titre de la résiliation et sous réserve que ces frais aient été explicitement prévus dans l'offre. Ceux-ci doivent être dûment justifiés.

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment en utilisant sa messagerie dédiée sur son espace client en indiquant la relève du compteur à la date de résiliation et le numéro de Point de Livraison.

Le Client s'engage à informer préalablement ELMY FOURNITURE, dans l'hypothèse où il déciderait de résilier le Contrat en cas de déménagement nécessitant la fermeture du compteur.

Le Client reste redevable envers ELMY FOURNITURE de toutes les sommes liées à l'exécution du présent Contrat.

Dans tous les cas, si à compter de la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer de l'électricité alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de fourniture d'électricité, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue par le GRD.

Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité de ELMY FOURNITURE pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence. Tous les frais liés à la résiliation du Contrat sont à la charge de la partie défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par la partie non défaillante.

Article 23.2. Résiliation à l'initiative de ELMY FOURNITURE

En cas d'impayés, ELMY FOURNITURE pourra résilier le présent Contrat sans préjudice des autres sanctions après avoir mis en demeure le Client de régulariser sa situation dans les conditions prévues à l'article 30.

En cas de manquement à tout ou partie de ses obligations, à l'exception des obligations considérées comme mineures, le Client sera mis en demeure de régulariser sa situation. A défaut de régularisation dans un délai de vingt (20) jours calendaires, ELMY FOURNITURE pourra résilier de plein droit le Contrat. La résiliation sera notifiée par courrier.

ELMY FOURNITURE se réserve également la possibilité de résilier de plein droit le Contrat lorsque le Client tient des propos pénalement répréhensibles à l'encontre ou lors d'un échange avec un salarié de la Société, de l'une de ses sociétés affiliées ou de l'un de ses prestataires ou sous-traitant. La résiliation sera notifiée par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception et prendra effet 14 jours après réception. Dans tous les cas, le Client restera redevable des consommations enregistrées jusqu'à la date de fin de livraison et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD et liés à la résiliation du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation du Contrat, le GRD pourra interrompre la distribution d'électricité jusqu'au Point de Livraison concerné par la résiliation et ce, quand bien même le Client n'aurait pas souscrit de contrat avec un autre fournisseur.

ARTICLE 24 : MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, tout projet de modification par le Fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie électronique ou, à sa demande, par voie postale, au moins un mois avant la date d'application envisagée.

Cette communication est assortie d'une information précisant au consommateur qu'il peut résilier le Contrat sans pénalité.

Le présent article n'est pas applicable aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement.

ARTICLE 25 : RÉVISION

Dans le cas où l'une des dispositions du Contrat se révélerait ou deviendrait incompatible avec une disposition d'ordre légal ou réglementaire, avec une décision de justice ou d'une autorité de régulation compétente, ou avec des dispositions contractuelles imposées par le gestionnaire du réseau de transport ou de distribution, susceptible de s'appliquer directement ou indirectement au Contrat, la validité des autres dispositions du Contrat n'en sera pas affectée. ELMY FOURNITURE déterminera de bonne foi les modifications à apporter à ladite disposition pour la rendre compatible avec l'ordre juridique en s'efforçant de s'écarter le moins possible de l'économie et de l'esprit ayant présidé à la rédaction du Contrat. Si une telle adaptation du Contrat s'avérait impossible, chacune des Parties pourra résilier le Contrat de plein droit, sans préavis ni indemnité.

ARTICLE 26 : LIMITATION DE RESPONSABILITE ET EXCLUSION

En cas d'inexécution par ELMY FOURNITURE de ses obligations nées du présent Contrat, sa responsabilité sera limitée au préjudice prévisible direct subi par le Client. En outre, le Client ne pourra en aucun cas être indemnisé des postes de préjudice suivants : perte de profit, perte de production, préjudice invoqué par un cocontractant du Client.

ARTICLE 27 : DONNÉES PERSONNELLES ET CNIL

Article 27.1. Données personnelles

Conformément à la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données, ELMY FOURNITURE, en tant que responsable de traitement regroupe des données à caractère personnel relatives à ses clients.

La collecte de certaines données est obligatoire, comme les nom, prénom, adresse du client et tarif choisi. Cependant, d'autres données sont facultatives (coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieurs, coordonnées téléphoniques, courrier électronique…), mais indispensables à la bonne exécution du contrat. ELMY FOURNITURE estime ses données essentielles afin de donner suite à la demande de fourniture du client.

De fait, le Client accepte que ses données personnelles, dont les index de consommation relevés ou calculés par le GRD, soient collectées par ELMY FOURNITURE auprès du Client lors de la phase de souscription et pendant la durée du Contrat, et fassent l'objet d'un traitement informatisé.

Ces données sont collectées et stockées aux seules fins de permettre à ELMY FOURNITURE d'exécuter ses obligations contractuelles à l'égard du Client. Aucune utilisation commerciale de ces données à des fins commerciales n'a lieu sans l'accord exprès et préalable du Client.

Ces données ne peuvent être transmises à des tiers qu'avec l'accord exprès et préalable du Client, sauf si ce tiers intervient pour l'exécution du Contrat.

ELMY FOURNITURE met tous les moyens en œuvre pour sécuriser les données personnelles du Client collectées et stockées.

ELMY FOURNITURE ne conserve les données personnelles du Client que pendant le temps nécessaire aux finalités de leur collecte et de leur stockage.

Le Client bénéficie d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de portablité et de limitation de ses données personnelles.

Le Client peut exercer ces droits, conformément à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel :

- En adressant un email à notre délégué à la protection des données à l'adresse dpo@elmy.fr ;

Pour plus d'informations, le Client peut consulte la politique de Protection des données : https://elmy.fr/protection-donnees

Article 27.2. CNIL

Le Client peut également faire valoir ses droits auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par courrier à l'adresse : 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07 ou par téléphone au : 01 53 73 22 22.

ARTICLE 28 : DROIT D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

ELMY FOURNITURE informe le Client qu'il dispose d'un droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet http://www.bloctel.gouv.fr/, conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation.

ARTICLE 29 : FORCE MAJEURE

Seront considérés comme un cas de force majeure au titre du Contrat, les événements, faits et circonstances extérieurs à la volonté d'une Partie, ne pouvant être raisonnablement évités ou surmontés et ayant pour effet de rendre momentanément impossible l'exécution de tout ou partie de l'une de ses obligations au titre du Contrat, étant entendu qu'un accident grave d'exploitation ou la défaillance du GRD constituera un cas de force majeure au sens du Contrat.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat, à l'exception de leurs obligations relatives au paiement d'une somme d'argent, seront suspendues et chaque Partie ne sera pas tenue responsable de leur inexécution, pour la durée et dans la limite des effets du cas de force majeure sur lesdites obligations. La Partie qui se prévaut du cas de force majeure doit prendre toute mesure nécessaire permettant d'en minimiser ou d'en annuler les effets et d'assurer, dès que possible, la reprise de l'exécution normale de ses obligations au titre du Contrat. La Partie qui se prévaut d'un cas de force majeure doit en notifier l'autre Partie dans les meilleurs délais, en exposant les circonstances, causes et conséquences du cas de force majeure et de la date estimée de cessation du cas de force majeure.

ARTICLE 30 : RÉDUCTION OU INTERRUPTION DE LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITE

Toute somme due par le Client doit être payée au plus tard dans le délai précisé sur chaque facture et sur l'échéancier envoyé au Client ou, à défaut de précision, dans un délai de quatorze jours calendaires à compter de leur date d'émission. En cas de non-paiement, ELMY FOURNITURE informe le Client par un premier courrier de mise en demeure, qu'à défaut de paiement ou d'accord entre le Client et ELMY FOURNITURE dans un délai

supplémentaire de quinze (15) jours, ELMY FOURNITURE pourra être amenée à réduire ou interrompre la fourniture d'électricité au Client, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles et du décret n°2023-133 du 24 février 2023 relatif à la période minimale d'alimentation en électricité et modifiant le décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, sans que celui-ci puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, après avoir envoyé un second courrier de mise en demeure resté sans effet à l'expiration d'un délai de vingt (20) jours.

Ces courriers informent le Client que ce dernier peut 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. Ils invitent également le Client à faire valoir auprès de ELMY FOURNITURE, le cas échéant, les droits associés au bénéfice du chèque énergie, en réglant sa facture avec le chèque énergie ou en adressant à ELMY FOURNITURE une des attestations prévues à l'article R. 124-2 du code de l'énergie.

La réduction ou l'interruption de la fourniture d'électricité n'exonère pas le Client du paiement de l'intégralité des sommes dues, y compris les sommes relatives à l'interruption du service et à la suspension de l'accès au réseau de distribution qui seront facturées par le GRD à ELMY FOURNITURE. Ces sommes seront refacturées au Client par ELMY FOURNITURE sans commission.

Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption auront pris fin, ELMY FOURNITURE demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues à cet effet. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client. L'accès au réseau public de distribution peut être interrompu à l'initiative du gestionnaire en cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur du Client de plus d'un an.

ARTICLE 31 : DROIT APPLICABLE ET RÉGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français.

Pour tout litige concernant l'interprétation et/ou l'exécution du Contrat, le Client peut adresser une réclamation écrite au service client de ELMY FOURNITURE. Si le Client n'est pas satisfait par la réponse qui lui a été apportée par ELMY FOURNITURE ou en l'absence de réponse, le Client peut saisir, après un délai de deux mois à compter de la réception de sa réclamation écrite par ELMY FOURNITURE, le Médiateur national de l'énergie sur le site internet http://www.energie-mediateur.fr ou par courrier à l'adresse suivante : Médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09.

En tout état de cause, le Client peut à tout moment saisir la juridiction compétente du litige qui l'oppose à ELMY FOURNITURE.

ARTICLE 32 : TOLÉRANCE ET RENONCIATION

Le fait pour une Partie de tolérer un manquement quelconque de l'autre Partie à l'exécution de ses obligations au Contrat ne devra en aucun cas être interprété comme une renonciation tacite au bénéfice de ces obligations.

ARTICLE 33 : TRANSFERT

Article 33.1. Transfert par le Client

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit de ELMY FOURNITURE.

Article 33.2. Transfert par le Fournisseur

ELMY FOURNITURE dispose de la faculté de transférer le Contrat, en tout ou en partie, à un tiers pourvu que celui-ci respecte les dispositions légales et règlementaires en matière de fourniture d'électricité et dispose des autorisations nécessaires pour se faire et que les conditions du Contrat restent identiques.

En cas de transfert à l'initiative de ELMY FOURNITURE, le Client en est informé préalablement.

ARTICLE 34 : INDIVISIBILITÉ

Le Contrat constitue l'intégralité des conventions entre les Parties. Il annule et remplace tous contrats écrits ou oraux antérieurs entre les Parties relatifs à cet objet. Le Bulletin de Souscription, les grilles tarifaires applicables, les conditions générales de vente, les conditions particulières et les annexes font Parties intégrantes du Contrat et en sont indissociables.

ARTICLE 35 : CORRESPONDANCE

Pour contacter la société ELMY FOURNITURE, le Client peut se référer aux coordonnées ci-dessous.

Pendant la durée du contrat, ELMY FOURNITURE s'engage à offrir au Client l'accès à un Espace Client où il pourra suivre sa consommation, consulter son contrat et ses factures. De même, il est possible pour le Client de communiquer avec le Service Clientèle depuis cet espace.

Coordonnées de ELMY FOURNITURE

Société ELMY FOURNITURE

TSA 13000

69451 Lyon Cedex 06

Tél. 09 80 80 20 31

En ce qui concerne les questions qui ne dépendent pas des compétences techniques de ELMY FOURNITURE, les Coordonnées du GRD sont ci-dessous.

Enedis

Tour Enedis
34 place des Corolles
92079 Paris La Défense Cedex

ARTICLE 36 : INFORMATIONS

Pour ses Sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante : https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel ou contacter le numéro vert suivant : 0 805 204 80

Annexe 2 bis : « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution basse tension pour les clients en Contrat Unique »

Identification : **Annexe 2 bis (soutirage) au contrat GRD-F**
Version : **9.0**
Nb. de pages : **9**

Préambule

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

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

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

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

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

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

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

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

Glossaire

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

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

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

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

Contrat Unique : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un fournisseur unique pour un ou des PDL. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement 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 titulaire de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité, conformément à l'article L333-1 du Code de l'énergie et signataire d'un Contrat GRD-F avec le GRD, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique.

Enedis - Tour Enedis
34 place des Corolles
92079 Paris La Défense Cedex
enedis.fr

SA à directoire et à conseil de surveillance
Capital de 270 037 000 euros
R.C.S. de Nanterre 444 608 442
© Copyright Enedis 2020

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

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

Réseau Public de Distribution (RPD)

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

Référentiels (du GRD)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous conformément à la réglementation en vigueur (dont les articles D322-1 à D 322-10 du

Code de l'énergie relatifs aux missions des gestionnaires des réseaux publics de distribution en matière de qualité de l'électricité et les prescriptions du cahier des charges de concession applicable).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur

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

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

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

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

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

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

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

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

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Protection des informations commercialement sensibles :**

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

- **Protection des données à caractère personnel :**

Le GRD protège, collecte et traite les données à caractère personnel, conformément à la règlementation relative à la protection des données personnelles et, en particulier de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés » et au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tour Enedis - Service National Consommateurs - 6ème étage

34, place des Corolles- 92079 Paris La Défense CEDEX

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à :

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

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

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

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

Le Client doit :

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

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

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

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

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du Code de l'énergie ;
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du Code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD. Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse et d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;
- souscrire pour lui auprès du GRD un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra

indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou à un tiers ;
- l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance, étant rappelé que les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires théoriques des plages temporelles déterminées localement ;
- payer au GRD dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

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

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

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

5.1. Mise en service

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

La mise en service des installations du Client est alors subordonnée :
- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du Code de l'énergie.

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

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

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

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

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

6. Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

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

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

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

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

7. Réclamations et recours

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

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

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

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

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

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

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

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

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

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 rétraction

Vous disposez d'un délai de 14 jours pour vous rétracter après la conclusion de votre contrat. Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire, uniquement si vous souhaitez vous rétracter du présent contrat, à l'intention de :

ELMY FOURNITURE : **TSA 13000**

69451 Lyon Cedex 06

Ou

Par mail à : **client@elmy.fr**

Je / nous vous notifie / notifions par la présente ma / notre volonté de me / nous rétracter du contrat portant sur la fourniture d'énergie ci-dessous :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Date de conclusion du contrat : / /

Tél. : Mail :

Fait à : le : / /

Signature

Pour rappel, si vous avez demandé que le contrat de fourniture d'énergie débute pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.