Conditions Générales de Vente

YENKA ÉNERGIE - ÉLECTRICITÉ

Version en vigueur à compter du 18/03/2026

Fournisseur : YENKA ENERGIE (Marque SOBRY)
Siège social : 6 rue Cambacérès, 75008 Paris
RCS : Paris 838812139

Préambule : Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») sont applicables à toute personne physique majeure juridiquement capable ou une personne morale n'agissant pas à des fins professionnelles (ci-après le « Client ») souscrivant à une offre du fournisseur Sobry (ci-après le « Fournisseur » ou « SOBRY ») pour un site de consommation, situé en France métropolitaine, sur le territoire desservi par le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, ENEDIS (le « Distributeur »), à l'exclusion des zones non interconnectées au réseau métropolitain continental (ZNI dont la Corse) et alimenté par un branchement effectif, définitif, pour une Puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kilovoltampères (kVA). L'offre choisie par le Client est définie par les Conditions Particulières.

Article 1 — Définitions

Catalogue des Prestations : désigne le catalogue dans lequel figurent les prestations du Distributeur, leurs modalités de réalisation et de facturation et les tarifs en vigueur, et qui est disponible sur son site internet.

Client : désigne le titulaire du présent Contrat qui doit être une personne physique majeure disposant de la capacité juridique ou une personne morale n'agissant pas à des fins professionnelles qui conclut le Contrat pour sa résidence ou son local en France métropolitaine, sur le territoire desservi par le Distributeur, à l'exclusion des zones non interconnectées au réseau métropolitain continental (ZNI dont la Corse) et alimenté par un branchement effectif, définitif, pour une Puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kilovoltampères (kVA).

Contrat : désigne le contrat conclu entre SOBRY et le Client qui forme un ensemble indissociable comprenant les documents contractuels suivants : (i) les présentes Conditions Générales de Vente (les « CGV »), (ii) les conditions particulières applicables au Client (les « Conditions Particulières »), leur(s) éventuelle(s) annexe(s) ainsi que tout avenant, et les Dispositions générales (définies ci-après). Ces documents sont communiqués au Client lors de la conclusion du Contrat et, le cas échéant, lors des évolutions des conditions contractuelles. Ces documents sont accessibles et téléchargeables sur le site internet de SOBRY et/ou transmises au Client par e-mail, sur support durable. Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre SOBRY et le Client relatif à son objet, il annule et remplace toute déclaration, écrit(e) ou oral(e), antérieure.

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

Dispositions Générales : désignent la synthèse des dispositions générales du Distributeur relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD applicables au Client, annexée aux présentes Conditions Générales de Vente.

Électricité : désigne l'énergie électrique active, c'est-à-dire celle transformée au sein de l'outil de production en énergie mécanique, thermique, lumineuse, etc. Cette définition exclut l'énergie électrique réactive.

ENEDIS : désigne le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution (GRD) ou le Distributeur, sis Tour Enedis 4, place de la Pyramide TSA 25001 92030 Paris la Défense CEDEX, auquel le Client est raccordé. ENEDIS est notamment en charge de l'entretien et de l'exploitation du RPD et est gestionnaire de l'installation de comptage du Client.

Fournisseur : désigne l'entité qui dispose d'une autorisation d'achat d'électricité pour revente conformément à l'article L. 333-1 du Code de l'énergie, et est signataire d'un Contrat GRD-F avec un Distributeur, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique.

Installation Intérieure : désigne l'ensemble des installations électriques telles que prévues par les Dispositions Générales d'ENEDIS.

Offre : en cas de remise d'une offre engageante, désigne l'offre acceptée et signée par le Client, antérieurement à la conclusion du Contrat.

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

Point de Livraison ou PDL : désigne le point physique du RPD où le site de consommation du Client est raccordé au RPD et qui permet de soutirer l'Electricité au RPD pour la consommation du Client via ses installations intérieures.

Puissance souscrite : désigne la limite supérieure de puissance appelable par le Client, à laquelle il a souscrit. Cette puissance est exprimée en kilovoltampères (kVA).

Réseau Public de Distribution / RPD : désigne l'ensemble des ouvrages, installations et systèmes compris dans les concessions de distribution publique d'électricité et exploités par ENEDIS en sa qualité de Distributeur / GRD pour réaliser l'acheminement et la distribution de l'Électricité.

Site(s) : désigne(nt) les Site(s) de consommation du Client pour un usage résidentiel ou non-professionnel, désigné(s) aux Conditions Particulières et situé(s) en France métropolitaine continentale.

Tarifs réglementés de Vente : désignent les tarifs de vente de l'électricité (abonnement et prix du kWh) fixés par arrêté.

Article 2 — Objet du Contrat

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité par SOBRY jusqu'à son Site (identifié par un PDL), ainsi que les modalités de l'accès et de l'utilisation par le Client du RPD, selon l'offre choisie par le Client figurant au sein des Conditions Particulières. Il est précisé qu'en souscrivant le Contrat, le Client accepte que toutes les prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, mentionnées dans les Dispositions Générales annexées aux présentes Conditions Générales de Vente, soient réalisées et garanties par ENEDIS à son profit et accepte également de respecter toutes les obligations à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, telles que détaillées dans les Dispositions Générales annexées aux présentes Conditions Générales de Vente. Le Client conserve une relation contractuelle directe avec ENEDIS pour l'accès et l'utilisation du RPD.

Article 3 — Eligibilité

Le Client déclare remplir les conditions de l'offre qu'il a choisie et qui figure au sein des Conditions Particulières, laquelle est réservée à toute personne physique ou morale n'agissant pas à des fins professionnelles dont le Site répond à l'ensemble des critères suivants :

- être desservi par le Réseau Public de Distribution d'ENEDIS en qualité de gestionnaire de réseau de distribution (GRD) ;
- relever du segment de clientèle C5 (comptage en basse tension pour une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA) ;
- être équipé d'un compteur communicant de type Linky opérationnel, déclaré communicant par ENEDIS et intégré dans ses systèmes d'information ;

Article 4 — Conditions d'exécution

L'engagement de SOBRY de fournir l'Électricité selon les modalités du Contrat, est conditionné, pour chaque Client et PDL, par : Le raccordement effectif direct du PDL au RPD, L'installation d'un compteur intelligent Linky sur le ou les Site(s) de consommation du Client concerné par le Contrat ; la réalisation par le Distributeur de la prestation de mise en service ou de changement de fournisseur dans le respect des délais prévus par la réglementation et sa documentation technique de référence, le cas échéant, l'accord du Distributeur pour l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de SOBRY, la conformité des Installations intérieures du Client à la réglementation et aux normes en vigueur, l'exclusivité de la fourniture d'Électricité du ou des Site(s) par SOBRY, l'utilisation directe par le Client de l'Électricité au PDL, les limites de capacité du RPD, l'existence entre SOBRY et le Distributeur d'un Contrat GRD-F, le paiement intégral des factures dues au titre d'un précédent contrat de fourniture d'Électricité conclu avec SOBRY.

En outre, SOBRY ne proposant pas les tarifs spéciaux de l'opérateur historique, le Client bénéficiant de ces tarifs spéciaux reconnaît que la souscription à une offre de SOBRY en annule automatiquement le bénéfice et qu'une intervention technique du GRD (qui peut être payante pour le Client) sur le compteur du Client sera nécessaire.

Article 5 — Description des prestations fournies par SOBRY

5.1. Fourniture d'électricité

SOBRY s'engage à assurer auprès du Client, selon les modalités définies au Contrat, la fourniture d'Electricité nécessaire à l'alimentation du Site du Client (identifié par son PDL), consistant dans la vente d'électricité et la facturation correspondante. La consommation d'électricité du Client devra être sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

5.2. Relations avec le GRD pour l'accès au RPD

SOBRY assure, pour le compte du Client, les relations avec ENEDIS pour l'accès au RPD. Toute demande d'intervention du Client est effectuée auprès de SOBRY qui la transmettra à ENEDIS. Les frais qui pourraient être facturés par ENEDIS à SOBRY pour toute opération rendue nécessaire pour la fourniture d'Electricité, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro près au Client par SOBRY, dans les conditions prévues par le Catalogue de Prestations en vigueur.

Article 6 — Entrée en vigueur et prise d'effet

Sous réserve des dispositions des Articles Conditions d'Exécution et Droit de rétractation, le Contrat est conclu et entre en vigueur à sa date de signature ou de l'acceptation par voie électronique. Toutefois, le Contrat (dont la fourniture d'électricité) ne prendra effet qu'à compter de la date d'activation ou de mise en service de la fourniture d'électricité par ENEDIS dans le respect des délais prévisionnels de fourniture prévus par le Catalogue de Prestations et les Dispositions Générales d'ENEDIS, sans préjudice de l'application du droit de rétractation prévu par l'Article Droit de rétractation. La date de prise d'effet sera rappelée sur la première facture adressée au Client. Comme indiqué ci-avant, la mise en service, avec ou sans déplacement, peut être soumise à des frais d'accès qui seront facturés par ENEDIS à SOBRY, qui les refacturera au Client à l'euro près. Ces frais sont définis au sein du Catalogue de Prestations en vigueur.

Article 7 — Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée courant à compter de sa date de prise d'effet jusqu'au 31 mars de l'année en cours ou, si la date de prise d'effet est postérieure au 31 mars, jusqu'au 31 mars de l'année suivante. À l'échéance du 31 mars, le Contrat est reconduit tacitement d'année en année pour des périodes successives d'un an, se terminant chaque année au 31 mars, et ce pour une durée totale indéterminée, sans préjudice des cas de résiliation anticipée prévus par l'Article Résiliation.

Article 8 — Droit de rétractation

Le Client dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la conclusion du Contrat. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client devra informer SOBRY de sa décision en adressant à SOBRY le bordereau de rétractation joint aux Conditions Particulières ou adresser un courrier dénué d'ambiguïté comprenant les éléments permettant de l'identifier, les références du contrat et son intention d'user de ce droit à l'attention de SOBRY et à l'adresse suivante : 6 rue Cambacérès, 75008 Paris. Tout envoi de demande de rétractation qui sera doublé par un courrier électronique à l'adresse support@sobry.co permettra une prise en compte de la demande dans les meilleurs délais.

Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris. Dans le cadre d'une mise en service, le Client pourra demander expressément à bénéficier immédiatement de la fourniture d'électricité par tout moyen ou sur papier ou support durable si le contrat n'est pas conclu à distance, sans préjudice du droit de rétractation.

Article 9 — Prix

SOBRY met à disposition des Clients les informations tarifaires applicables à ses offres sur son site Internet. La décomposition des prix correspondant à l'offre souscrite par le Client est mentionnée dans les Conditions Particulières. Ils s'entendent en euros, toutes taxes comprises pour le Client particulier. Ils sont calculés, avec pour hypothèse de taxes locales sur la consommation finale d'électricité, le montant maximum possible.

Composition du prix. Le prix inclut la fourniture de l'énergie électrique et l'acheminement de l'électricité jusqu'au(x) Site(s) identifié(s) par le Point de Livraison (PDL). Pour la part liée à la fourniture d'électricité, il est déterminé en fonction de la Puissance souscrite et de la version tarifaire choisie par le Client au titre de l'accès au RPD pour chacun des Sites. Les prix de la fourniture sont composés d'une part fixe (abonnement) payable par avance et d'une part variable (consommation en kWh). Le prix de l'abonnement est déterminé par les Conditions Particulières.

Le tarif de l'acheminement de l'électricité jusqu'au Point de Livraison du Client correspond au Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (« TURPE »), défini par la Commission de régulation de l'énergie. Ce TURPE est dû par le Client par l'intermédiaire du Fournisseur dans le cadre du contrat unique. Toute évolution du TURPE sera répercutée sur la facture du Client au titre de la part acheminement du prix de l'Electricité.

Ces prix sont majorés des contributions et des taxes conformément à la réglementation en vigueur à la date d'émission de la facture. Ils sont majorés de plein droit du montant de la TVA, des taxes locales sur la consommation finale d'électricité, de la CTA, de l'accise sur l'électricité (anciennement la TICFE pour Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité ou encore CSPE pour Contribution au Service Public de l'Electricité) et des impôts actuels ou futurs s'appliquant sur la vente d'électricité.

Prix applicable à la consommation d'électricité en kWh. Le prix applicable à la consommation d'électricité en kWh par le Client n'est pas fixe. Le prix du kWh évolue, à la hausse ou à la baisse, en temps réel et sur un pas de quinze minutes selon les fluctuations des prix sur les marchés de gros de l'électricité, y compris les marchés journaliers et infra-journaliers, gérés par Epex Spot SE.

L'indice de prix des marchés de gros qui est utilisé pour l'indexation du prix du kWh est le Day Ahead FR qui est sur EEX ou NordPool.

L'évolution des prix de gros des marchés de l'électricité sur un pas quinze minutes peut être suivie avec une actualisation toutes les 24 heures (soit la veille pour le lendemain) sur l'application mobile Sobry ou sur le site internet de SOBRY suivant : sobry.co/prix-electricité

En cas d'évolution significative et durable à la hausse des prix de gros des marchés de l'électricité ayant une incidence sur le prix du kWh facturé au Client, SOBRY en avertira le Client par voie électronique

(courrier électronique à l'adresse renseignée au Contrat ainsi que notification sur l'application mobile SOBRY).

En tout état de cause, SOBRY met à disposition du Client toutes les données sur les prix de gros de l'électricité [au pas 15 min pour le lendemain] et sur la consommation cumulée du Client en temps réel sur son espace personnalisé sur son site internet.

Plafonnement mensuel du prix. Le prix mensuel de la fourniture d'électricité est plafonné : la part variable liée uniquement à la consommation d'électricité ne peut excéder 0,30 € hors taxes par kilowattheure (kWh). Ce plafond s'applique exclusivement à la composante énergie (prix spot), hors toutes taxes, hors coût d'acheminement (TURPE) et hors part fixe d'abonnement.

À toutes fins utiles, il est rappelé que l'offre de SOBRY applique une tarification dynamique qui reflète les conditions, en temps réel, des marchés de gros de l'électricité. Le prix de l'électricité évolue, à la hausse ou à la baisse, et expose les consommateurs à la volatilité des prix de marché, notamment à des hausses de prix pendant les périodes hivernales. L'offre de SOBRY permet au Client d'optimiser la facture d'électricité selon la façon choisie de consommer cette électricité. Ainsi, le consommateur doit être en capacité de (i) réduire sa consommation au maximum lors des pics de prix (notamment pendant un hiver froid) et (ii) transférer une partie de sa consommation vers les moments de la journée où les prix sont les moins élevés. Le Client déclare comprendre et accepter les conditions de prix de l'Offre en concluant le Contrat et en signant la mention prévue par les Conditions Particulières.

Estimation du prix. Compte tenu de la nature dynamique du prix du kWh, aucune estimation du prix total de la facture d'électricité n'est possible, au moment de la souscription de l'offre, pour les douze (12) mois de consommation d'électricité à venir en raison du caractère variable, à la hausse et à la baisse, du prix au kWh qui est impossible à estimer à l'avance.

En tout état de cause, toute estimation de prix repose sur les informations dont dispose le fournisseur SOBRY à la date de l'estimation. Elle ne constitue pas un engagement du Fournisseur sur le prix final que le Client paiera. En effet, ce prix final dépendra de la consommation réelle du Client au cours du Contrat et des prix du marché en temps réel.

Conformément à la nomenclature des offres fixé par la Commission de régulation de l'énergie, toute estimation de prix de la part de SOBRY serait classée niveau 4, à savoir un prix présumé évoluer de façon aléatoire et imprévisible (code couleur jaune). Le code couleur qualifie le niveau d'incertitude du prix réel final de l'offre sur la période d'estimation. Un niveau d'incertitude élevé ne signifie cependant pas que le Client paiera nécessairement plus cher l'électricité consommée.

Durée de validité des conditions de prix. Le prix du Contrat est révisé à chaque échéance annuelle du Contrat (31 mars). Au plus tard le 15 février de chaque année, SOBRY adresse au Client, par voie électronique, les nouvelles conditions tarifaires applicables à compter du 1er avril suivant. En l'absence de réponse du Client dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de l'envoi de cette notification, le Contrat est reconduit tacitement aux nouvelles conditions tarifaires à compter du 1er avril. En cas de refus des nouvelles conditions tarifaires, le Client peut résilier son Contrat sans frais en informant SOBRY avant le 31 mars, selon les modalités de l'Article Résiliation.

Puissances souscrites. SOBRY souscrit pour chaque PDL, la(les) puissance(s) que le Client prévoit d'appeler pendant les douze (12) mois qui suivent la souscription ; ces informations figurent aux Conditions Particulières et sur chaque facture. En cours de Contrat, il appartient au Client de veiller à conserver l'adéquation entre la puissance souscrite et l'évolution de ses besoins. Il peut demander à tout moment une modification de sa (ses) puissance(s) souscrite(s). Cette modification sera facturée conformément aux présentes CGV et répercutée sur le montant dû au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Taxes, impôts et contributions. Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la règlementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client. À la date de souscription du Client, ces contributions et taxes comprennent notamment, la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), l'accise sur l'électricité (anciennement la TICFE pour Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité ou encore CSPE pour Contribution au Service Public de l'Electricité), la CTA

(Contribution Tarifaire d'Acheminement) ainsi que des taxes locales sur la consommation finale d'électricité. Tout ajout, retrait, modification liée à un impôt, taxe ou autres prélèvements qui s'appliquent à la fourniture d'électricité, imposé par la loi ou un règlement, s'appliqueront automatiquement aux Contrats et seront répercutés sur la facture du Client.

Évolutions législatives et réglementaires. En application de dispositions législatives ou réglementaires, SOBRY, en tant que fournisseur, peut être redevable au titre de l'exécution du Contrat envers une autorité publique ou un tiers désigné par celle-ci, d'une redevance ou tout autre type de charges, notamment au titre des 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 dénommés ci-après « CEE », en application des articles L221-1 et suivants du Code de l'énergie), au mécanisme de capacité instauré par les articles L335-1 à L335-8 du Code de l'énergie, ou tout autre dispositif. Le prix de la fourniture d'électricité inclut les coûts en résultant pour SOBRY au titre de ces dispositifs à la signature du Contrat. SOBRY pourra répercuter de plein droit toute évolution ou modification de ces dispositions et les facturer au Client, ainsi que l'instauration de toute nouvelle charge ou redevance dont SOBRY serait redevable dans le cadre du présent article, sous réserve de l'article Intégralité du Contrat / Evolution des conditions contractuelles. L'impact de cette répercussion sur la facture du Client pourra être estimé en valeur absolue (euros) et en valeur relative (pourcentage) par le Fournisseur.

Article 10 — Facturation

Modalités de facturation. Les factures sont adressées au Client exclusivement par voie dématérialisée, à l'adresse électronique renseignée lors de la souscription. Conformément à l'article 289 du Code Général des Impôts, le Client accepte de recevoir ses factures par voie dématérialisée. Chaque facture d'électricité est établie conformément à la réglementation en vigueur. La facturation est mensuelle, sur la base des consommations réelles transmises par ENEDIS via le compteur communicant du Client.

La facture comporte, s'il y a lieu, le montant des prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, facturé conformément au Catalogue des Prestations en vigueur et dont le Client a été informé préalablement à toute intervention.

Les factures sont établies sur la base des consommations réelles transmises par le compteur communicant du Client via ENEDIS.

Contestation de la facture. Toute réclamation devra être adressée à SOBRY dans le délai légal de prescription, soit cinq (5) ans à compter du jour où le Client a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Le Client transmet à SOBRY tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. En cas de contestation de la facture, l'obligation de paiement du Client n'est pas suspendue.

Article 11 — Paiement

11.1 Modalités et modes de paiement

Les sommes dues par le Client sont exigibles dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date d'émission de la facture (délai réglementaire). Passé ce délai, les pénalités prévues à l'article 11.2 s'appliquent de plein droit. Les factures peuvent être réglées selon les modes de paiement suivants :

- Par prélèvement automatique SEPA sur le compte bancaire du Client (mode de paiement principal par défaut) ;
- Par carte bancaire (CB) via le lien de paiement sécurisé Stripe adressé par SOBRY ;
- Par chèque énergie, exclusivement via le site internet officiel du chèque énergie : www.chequeenergie.gouv.fr

11.2 Pénalités de retard

Les pénalités de retard sont calculées sur le montant TTC de la facture impayée, selon le barème progressif suivant, applicable dès le premier jour de retard (J+15 après émission de la facture) :

- **Retard inférieur à 15 jours :** 0 % — aucune pénalité appliquée (période de grâce) ;
- **Retard de 15 à 30 jours :** 5 % du montant TTC de la facture impayée ;
- **Retard supérieur à 30 jours :** 5 % du montant TTC de la facture impayée.

Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients bénéficiaires du chèque énergie.

11.3 Défaut de paiement

En l'absence de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues à leur échéance, SOBRY adresse au Client une mise en demeure par courrier. À défaut de règlement dans un délai de dix (10) jours suivant cette mise en demeure, SOBRY pourra suspendre, interrompre la fourniture d'énergie et/ou réduire la puissance du Client, et ce sans limitation liée à une période saisonnière. SOBRY peut également procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions définies à l'article Résiliation.

11.4 Régularisation

SOBRY peut régulariser les factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

Pour les Sites d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, aucune consommation antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ne peut être facturée, sauf dans les deux cas suivants : lorsque le Distributeur a signifié au Client par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception, le défaut d'accès au compteur ; en cas de fraude.

La régularisation est calculée selon les conditions de prix de l'Offre au moment des faits concernés, conformément à l'Article Prix. Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalités ne peut être demandée au Client. Dans tous les cas, les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client.

11.5 Modalités de remboursement d'un trop-perçu

Pour le Client n'agissant pas à des fins professionnelles, lorsqu'une facture fait apparaître un trop perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, les sommes dues par SOBRY seront reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client.

Au-delà des seuils susvisés, SOBRY procédera au remboursement dans un délai de quinze (15) jours, à compter de l'émission de la facture, par virement bancaire. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

En cas de non-respect par SOBRY de ces modalités et délais, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes majoré de dix (10) points de pourcentage et qui est appliqué au montant de la créance TTC. Ces pénalités ne peuvent être inférieures à un montant minimum de quarante (40) € HT.

Article 12 — Clients en situation de précarité énergétique

Chèque-énergie. Conformément à la règlementation en vigueur et notamment à l'article R. 124-1 et suivants du code de l'énergie, le Client qui a déposé sa déclaration de revenus auprès des services fiscaux et dont les ressources du foyer sont inférieures à un seuil défini par décret bénéficie, sous réserve des conditions d'éligibilité, de l'Agence de services et paiement d'un chèque énergie qu'il peut utiliser pour régler tout ou partie des factures émises par SOBRY exclusivement via le site internet officiel du chèque énergie : www.chequeenergie.gouv.fr. Pour toute information complémentaire, le Client peut se rendre sur le site https://chequeenergie.gouv.fr/ ou contacter le numéro mis en place : 0805 204 805 (appel gratuit depuis un poste fixe).

Fonds de solidarité pour le logement. Lorsque le Client estime qu'il rencontre des difficultés particulières pour s'acquitter de ses factures, au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, il peut saisir le Fonds de Solidarité pour le Logement géré par les services sociaux de son département ou de sa commune, pour obtenir une aide financière sur le Contrat qui alimente sa résidence principale. Toute procédure de suspension ou d'interruption de la fourniture est suspendue dès le dépôt de la demande au Fonds de Solidarité pour une durée de deux (2) mois.

Article 13 — Installations intérieures du Client

Le Client s'engage à se conformer à ses obligations applicables à ses Installations Intérieures telles que rappelées dans les Dispositions Générales annexées aux présentes CGV et à assurer la conformité de ses Installations Intérieures conformément aux dispositions légales, réglementaires et aux normes applicables.

Article 14 — Suspension et interruption de l'accès au RPD

L'accès au RPD pourra être suspendu et la fourniture d'Electricité interrompue ou la puissance pourra être limitée soit :

À l'initiative de SOBRY dans le cas où un Client n'aurait pas acquitté sa facture ou une mensualité dans les délais prévus au Contrat et à l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendaires suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure et restée sans effet. Cette suspension ou limitation de fourniture s'appliquera pendant toute la durée pendant laquelle les factures resteront impayées et prendra fin dès régularisation du ou des impayés. Tout déplacement du Distributeur/ENEDIS pour réduction ou interruption de la fourniture donne lieu à la facturation de frais à la charge du Client selon le Catalogue des Prestations applicables. SOBRY peut également procéder à la résiliation du Contrat, dans les conditions définies à l'article Résiliation.

À l'initiative d'ENEDIS, pour des raisons de sécurité, dans les cas et selon les modalités notamment d'information prévues par les Dispositions Générales annexées aux présentes Conditions Générales de Vente, pendant toute la durée de l'événement et tant qu'il continuera à produire ses effets. À défaut de modalités prévues dans les Dispositions Générales, la suspension prend effet dix (10) jours calendaires après l'envoi par le Distributeur au Client d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure. L'accès au RPD sera rétabli sans délai par le Distributeur. Des frais nécessaires à la remise en service pourront être à la charge du Client s'il est à l'origine du fait générateur de l'interruption.

Article 15 — Résiliation

Résiliation par le Client. Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité, en informant SOBRY par tout moyen. En cas de changement de fournisseur, le changement intervient dans les vingt et un (21) jours au maximum à compter de la demande du Client et le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du Client. Dans les autres cas de résiliation, le Client doit également informer SOBRY de la résiliation du Contrat par tout moyen. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et, à défaut d'indication d'une date de résiliation souhaitée, trente (30) jours après la notification de la résiliation à SOBRY.

Il est rappelé que certains clients, éligibles aux Tarifs réglementés de Vente et ayant renoncé au bénéfice de tels tarifs, peuvent revenir sur leur choix pour le ou les Site(s) concerné(s).

Résiliation pour manquement à l'initiative de SOBRY. Le Contrat pourra être résilié par SOBRY en cas de manquement grave de la part du Client après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant dix (10) jours calendaires. SOBRY se réserve la possibilité de réclamer l'intégralité de son préjudice.

Autres cas de résiliation. La résiliation du Contrat pourra intervenir de plein droit à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties en cas de résiliation du Contrat GRD-F ou en cas de force majeure, après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Conséquences de la résiliation. Le Client est redevable des consommations enregistrées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation. Si, à la date de prise d'effet de la résiliation du Contrat, le Client souhaite continuer à consommer de l'électricité sur le PDL, il devra conclure un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec SOBRY ou tout autre fournisseur de son choix prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture interrompue.

Modalités de résiliation. Toute résiliation doit faire l'objet d'une notification par la Partie qui en est à l'origine. Dans tous les cas de résiliation, le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la prise d'effet de la résiliation du Contrat. Pour établir cette facture, les consommations font l'objet d'un relevé par ENEDIS ou en l'absence d'accès au dispositif de comptage, d'une estimation prorata temporis par ENEDIS. Tout remboursement d'un éventuel trop-perçu est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture.

Article 16 — Responsabilité

Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat.

Chacune des Parties au Contrat est responsable de l'exécution des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat.

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages indirects ou immatériels, des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers ou d'un événement constitutif d'un cas de force majeure.

La responsabilité de SOBRY ne peut être engagée (i) en cas de manquement d'ENEDIS à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client, (ii) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part, (iii) en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation, (iv) lorsque l'éventuel manquement de SOBRY est causé par la survenance d'un cas de force majeure. La responsabilité de SOBRY ne s'étend pas aux Installations Intérieures du Client.

Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des Dispositions Générales d'ENEDIS. ENEDIS engage sa responsabilité vis-à-vis du Client en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution de ses engagements tels que mentionnés dans Dispositions Générales d'ENEDIS annexées aux présentes CGV et dans les limites de ces dernières. Il est le seul responsable des dommages directs et certains causés au Client pour le non-respect de ses obligations liées à l'accès et à l'utilisation au RPD.

En cas de réclamation relative à l'accès ou à l'utilisation du RPD, le Client peut demander soit directement réparation à ENEDIS qui est directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles, soit porter sa réclamation auprès de SOBRY. Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis d'ENEDIS en cas de non-respect ou de mauvaise application des Dispositions Générales d'ENEDIS annexées aux présentes CGV.

Article 17 — Confidentialité et Données à caractère personnel

SOBRY collecte, en conformité avec la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » et le règlement (UE) 2016/679 dit « RGPD », certaines données à caractère personnel relatives à ses clients dans des fichiers informatisés.

La collecte de données à caractère personnel a pour finalité générale la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale, y compris par voie électronique dans le respect de la réglementation) réalisées par SOBRY. Pour accéder au détail des données recueillies, des finalités poursuivies par la collecte et aux durées de conservation des données traitées, toute personne physique concernée peut contacter le service client de SOBRY et télécharger sur son site sa charte des données personnelles.

Les données à caractère personnel nécessaires au Distributeur et, le cas échéant, aux tiers autorisés, leur sont communiquées par SOBRY. Par ailleurs, dans le cadre du Contrat, les données à caractère personnel du Client pourront être stockées, traitées et transférées par SOBRY à ses sous-traitants et ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Pour les données à caractère personnel les concernant, les personnes physiques disposent : d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où les informations inexactes ou recueillies s'avéreraient incomplètes, d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par SOBRY de ces informations à des fins de prospection commerciale, d'un droit à l'effacement de ces données, d'un droit à la limitation du traitement dont ces données font l'objet, dans les conditions précisées dans le RGPD, d'un droit à la portabilité et à l'effacement en application de la réglementation.

Le Client peut exercer ces droits, en justifiant de son identité, par courrier à l'adresse : SOBRY –6 rue Cambacérès, 75008 Paris, ou par mail à l'adresse support@sobry.co. Le Client peut également s'opposer à la prospection commerciale auprès du Service Client. Par ailleurs, le Client peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site http://www.bloctel.gouv.fr.

Article 18 — Intégralité du Contrat / Evolution des conditions contractuelles

Le Contrat contient l'intégralité de l'accord entre les Parties en ce qui concerne l'objet du Contrat et se substitue à tout document éventuellement émis par l'une ou l'autre des Parties.

SOBRY pourra modifier les conditions contractuelles du Client. S'agissant des conditions tarifaires, celles-ci sont communiquées au Client au plus tard le 15 février de chaque année par voie électronique, conformément à l'Article Prix. Pour toute autre modification des conditions contractuelles, SOBRY en informera le Client au moins un (1) mois avant leur application par voie électronique. En cas de non-acceptation par le Client des nouvelles conditions contractuelles, le Client pourra résilier son Contrat sans frais avant la date d'entrée en vigueur de ces modifications, selon les modalités de l'Article Résiliation. À défaut, les conditions contractuelles modifiées seront applicables de plein droit et se substitueront aux présentes. Il est toutefois précisé que ces dispositions sur l'évolution des conditions contractuelles ne s'appliquent pas aux modifications du Contrat imposées par la loi et les règlements.

Article 19 — Nullité partielle

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

Article 20 — Cession

Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers qu'avec l'accord express et écrit de SOBRY.

Article 21 — Correspondances et informations

Coordonnées de YENKA ÉNERGIE :

Par écrit à l'adresse postale suivante : YENKA ENERGIE, 1 rue du 8 mai 1945, 92110 Clichy

Par un courrier électronique à l'adresse suivante : support@sobry.co

Par téléphone aux coordonnées suivantes : 01.84.90.16.43

Coordonnées du GRD – ENEDIS : Tour Enedis 4, place de la Pyramide TSA 25001 92030 Paris la Défense CEDEX. Site internet : http://www.enedis.fr

Aide-mémoire du consommateur d'énergie et autres informations : Afin de connaître ses droits et obligations pour les Sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, le Client peut consulter « La liste des

questions – réponses du consommateur d'énergie européen » en ligne et toutes autres informations sur les sites www.energie-mediateur.fr ou www.energie-info.fr.

Médiateur national de l'énergie : Le Client peut également saisir directement et gratuitement le Médiateur National de l'Energie, en vue de la résolution amiable du différend qui l'opposerait à SOBRY, dont les coordonnées sont les suivantes : energie-mediateur.fr ou Médiateur national de l'énergie, Libre réponse n° 59252 75443 PARIS Cedex 09.

Article 22 — Droit applicable, règlement des litiges et juridiction compétente

Le Contrat est soumis à la loi française.

Le Client et le Fournisseur s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat.

Si la réclamation écrite du Client n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, le Client peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie : www.energie-mediateur.fr / Médiateur national de l'énergie, Libre réponse n° 59252, 75443 PARIS CEDEX 09.

À défaut d'un accord amiable dans le même délai de deux mois, les litiges se rapportant au présent Contrat seront soumis à la juridiction compétente.

[Annexes : Dispositions Générales ENEDIS]

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

Préambule

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

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

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

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

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

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

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

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

Glossaire

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Réseau Public de Distribution (RPD)

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

© Copyright Enedis

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

Référentiels (du GRD)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

Compteur communicant, ou par le Compteur Communicant.

- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le Compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

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

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

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

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

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

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

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

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

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

Protection des informations commercialement sensibles :

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

Protection des données à caractère personnel :

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

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

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

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

Le GRD collecte plusieurs types d'informations par exemple, les index de consommation et la puissance souscrite qui font l'objet d'un traitement informatique afin

de permettre au GRD d'assurer ses missions de service public telles que définies par le code de l'énergie, notamment en matière de comptage, d'exploitation, d'investissement et de développement du RPD ou l'intégration des énergies renouvelables.

Les traitements effectués sur les données utilisées et produites par les Compteurs Communicants sont encadrés par le code de l'énergie. Par défaut :

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

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

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

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

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

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

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

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant.

Pour l'exercice de ces droits, le Client peut contacter le Fournisseur et/ou le GRD.
Si le Client contacte le Fournisseur, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du GRD pour le traitement des données qui le concernent.

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

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

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

Enedis - Service National Consommateurs
4, place de la Pyramide
TSA 25001
92030 PARIS LA DEFENSE CEDEX

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

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

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par le GRD.

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

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à :

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

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

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

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

Le Client doit :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Client peut pour cela soit :

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

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

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

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

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

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse et d'autre part, en l'invitant à se reporter au

Contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;

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

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

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

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

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

5.1. Mise en service

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

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

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

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

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

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

- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

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

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

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

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

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

6 — Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

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

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

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément aux dispositions législatives et réglementaires, notamment l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

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

7 — Réclamations et recours

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

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

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

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

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

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

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

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

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

7.3. Recours

En cas de désaccord du Client sur le traitement de sa réclamation par le GRD, le Client peut saisir l'instance de recours au sein du GRD mentionnée dans la réponse qui lui a été apportée.

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents du GRD en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès du GRD.

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

8 — Révision du présent document

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

Conditions Générales de Vente

CLIENTS PROFESSIONNELS BT ≤ 36 kVA

Version en vigueur à compter du 18/03/2026

Fournisseur : YENKA ENERGIE (Marque SOBRY)
Siège social : 6 rue Cambacérès, 75008 Paris
RCS : Paris 838812139

Préambule : Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») sont applicables à toute personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles (ci-après le « Client ») souscrivant à une offre du fournisseur Sobry (ci-après le « Fournisseur » ou « SOBRY ») pour un site de consommation à usage professionnel, situé en France métropolitaine, sur le territoire desservi par le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, ENEDIS (le « Distributeur »), à l'exclusion des zones non interconnectées au réseau métropolitain continental (ZNI dont la Corse), alimenté par un branchement effectif et définitif, pour une Puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kilovoltampères (kVA). L'offre choisie par le Client est définie par les Conditions Particulières.

Article 1 — Définitions

Catalogue des Prestations : désigne le catalogue dans lequel figurent les prestations du Distributeur, leurs modalités de réalisation et de facturation et les tarifs en vigueur, et qui est disponible sur son site internet.

Client : désigne le titulaire du présent Contrat, qui doit être une personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles, concluant le Contrat pour un site à usage professionnel situé en France métropolitaine continentale, sur le territoire desservi par ENEDIS, pour une Puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kilovoltampères (kVA).

Contrat : désigne le contrat conclu entre SOBRY et le Client qui forme un ensemble indissociable comprenant les documents contractuels suivants : (i) les présentes Conditions Générales de Vente (les « CGV »), (ii) les conditions particulières applicables au Client (les « Conditions Particulières »), leur(s) éventuelle(s) annexe(s) ainsi que tout avenant, et les Dispositions générales (définies ci-après). Ces documents sont communiqués au Client lors de la conclusion du Contrat et, le cas échéant, lors des évolutions des conditions contractuelles. Ces documents sont accessibles et téléchargeables sur le site internet de SOBRY et/ou transmis au Client par e-mail, sur support durable. Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre SOBRY et le Client relatif à son objet, il annule et remplace toute déclaration, écrit(e) ou oral(e), antérieure.

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

Dispositions Générales : désignent la synthèse des dispositions générales du Distributeur relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD applicables au Client, annexée aux présentes Conditions Générales de Vente.

Électricité : désigne l'énergie électrique active, c'est-à-dire celle transformée au sein de l'outil de production en énergie mécanique, thermique, lumineuse, etc. Cette définition exclut l'énergie électrique réactive.

ENEDIS : désigne le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution (GRD) ou le Distributeur, sis Tour Enedis 4, place de la Pyramide TSA 25001 92030 Paris la Défense CEDEX, auquel le Client est raccordé.

ENEDIS est notamment chargé de l'entretien et de l'exploitation du RPD et est gestionnaire de l'installation de comptage du Client.

Fournisseur : désigne l'entité qui dispose d'une autorisation d'achat d'électricité pour revente conformément à l'article L. 333-1 du Code de l'énergie, et est signataire d'un Contrat GRD-F avec un Distributeur, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique.

Installation Intérieure : désigne l'ensemble des installations électriques telles que prévues par les Dispositions Générales d'ENEDIS.

Offre : en cas de remise d'une offre engageante, désigne l'offre acceptée et signée par le Client, antérieurement à la conclusion du Contrat.

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

Point de Livraison ou PDL : désigne le point physique du RPD où le site de consommation du Client est raccordé au RPD et qui permet de soutirer l'Electricité au RPD pour la consommation du Client via ses installations intérieures.

Puissance souscrite : désigne la limite supérieure de puissance appelable par le Client, à laquelle il a souscrit. Cette puissance est exprimée en kilovoltampères (kVA).

Réseau Public de Distribution / RPD : désigne l'ensemble des ouvrages, installations et systèmes compris dans les concessions de distribution publique d'électricité et exploités par ENEDIS en sa qualité de Distributeur / GRD pour réaliser l'acheminement et la distribution de l'Électricité.

Site(s) : désigne(nt) les Site(s) de consommation du Client à usage professionnel, désigné(s) aux Conditions Particulières et situé(s) en France métropolitaine continentale.

Article 2 — Objet du Contrat

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité par SOBRY jusqu'à son Site (identifié par un PDL), ainsi que les modalités de l'accès et de l'utilisation par le Client du RPD, selon l'offre choisie par le Client figurant au sein des Conditions Particulières. Il est précisé qu'en souscrivant le Contrat, le Client accepte que toutes les prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, mentionnées dans les Dispositions Générales annexées aux présentes Conditions Générales de Vente, soient réalisées et garanties par ENEDIS à son profit et accepte également de respecter toutes les obligations à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, telles que détaillées dans les Dispositions Générales annexées aux présentes Conditions Générales de Vente. Le Client conserve une relation contractuelle directe avec ENEDIS pour l'accès et l'utilisation du RPD.

Article 3 — Eligibilité

Le Client déclare remplir les conditions de l'offre qu'il a choisie et qui figure au sein des Conditions Particulières, laquelle est réservée à toute personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles dont le Site répond à l'ensemble des critères suivants :

- être desservi par le Réseau Public de Distribution d'ENEDIS en qualité de gestionnaire de réseau de distribution (GRD) ;
- relever du segment de clientèle C5 (comptage en basse tension pour une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA) ;
- être équipé d' un compteur communicant de type Linky opérationnel, déclaré communicant par ENEDIS et intégré dans ses systèmes d'information ;

Article 4 — Conditions d'exécution

L'engagement de SOBRY de fournir l'Électricité selon les modalités du Contrat est conditionné, pour chaque Client et PDL, par : le raccordement effectif direct du PDL au RPD ; l'installation d'un compteur communicant Linky sur le ou les Site(s) de consommation du Client concerné par le Contrat ; la réalisation par le Distributeur de la prestation de mise en service ou de changement de fournisseur dans le respect des délais prévus par la réglementation et sa documentation technique de référence ; le cas échéant, l'accord du Distributeur pour l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de SOBRY ; la conformité des Installations intérieures du Client à la réglementation et aux normes en vigueur ; l'exclusivité de la fourniture d'Électricité du ou des Site(s) par SOBRY ; l'utilisation directe par le Client de l'Électricité au PDL ; les limites de capacité du RPD ; l'existence entre SOBRY et le Distributeur d'un Contrat GRD-F ; le paiement intégral des factures dues au titre d'un précédent contrat de fourniture d'Électricité conclu avec SOBRY.

Article 5 — Description des prestations fournies par SOBRY

5.1. Fourniture d'électricité

SOBRY s'engage à assurer auprès du Client, selon les modalités définies au Contrat, la fourniture d'Electricité nécessaire à l'alimentation du Site du Client (identifié par son PDL), consistant dans la vente d'électricité et la facturation correspondante.

5.2. Relations avec le GRD pour l'accès au RPD

SOBRY assure, pour le compte du Client, les relations avec ENEDIS pour l'accès au RPD. Toute demande d'intervention du Client est effectuée auprès de SOBRY qui la transmettra à ENEDIS. Les frais qui pourraient être facturés par ENEDIS à SOBRY pour toute opération rendue nécessaire pour la fourniture d'Électricité, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro près au Client par SOBRY, dans les conditions prévues par le Catalogue de Prestations en vigueur.

Article 6 — Entrée en vigueur et prise d'effet

Le Contrat est conclu et entre en vigueur à sa date de signature ou de l'acceptation par voie électronique. Toutefois, le Contrat (dont la fourniture d'électricité) ne prendra effet qu'à compter de la date d'activation ou de mise en service de la fourniture d'électricité par ENEDIS dans le respect des délais prévisionnels de fourniture prévus par le Catalogue de Prestations et les Dispositions Générales d'ENEDIS. La date de prise d'effet sera rappelée sur la première facture adressée au Client. La mise en service, avec ou sans déplacement, peut être soumise à des frais d'accès qui seront facturés par ENEDIS à SOBRY, qui les refacturera au Client à l'euro près. Ces frais sont définis au sein du Catalogue de Prestations en vigueur.

Article 7 — Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée courant à compter de sa date de prise d'effet jusqu'au 31 mars de l'année en cours ou, si la date de prise d'effet est postérieure au 31 mars, jusqu'au 31 mars de l'année suivante. À l'échéance du 31 mars, le Contrat est reconduit tacitement d'année en année pour des périodes successives d'un an, se terminant chaque année au 31 mars, et ce pour une durée totale indéterminée, sans préjudice des cas de résiliation anticipée prévus par l'Article Résiliation.

Article 8 — Absence de droit de rétractation

Le présent Contrat est conclu entre professionnels. Conformément aux dispositions du Code de la consommation, les dispositions relatives au droit de rétractation ne sont pas applicables aux contrats conclus entre professionnels. Le Contrat prend effet dans les conditions prévues à l'Article Entrée en vigueur et prise d'effet.

Article 9 — Prix

SOBRY met à disposition des Clients les informations tarifaires applicables à ses offres sur son site Internet. La décomposition des prix correspondant à l'offre souscrite par le Client est mentionnée dans les Conditions Particulières. Les prix s'entendent en euros hors taxes (HT).

Composition du prix. Le prix inclut la fourniture de l'énergie électrique et l'acheminement de l'électricité jusqu'au(x) Site(s) identifié(s) par le Point de Livraison (PDL). Pour la part liée à la fourniture d'électricité, il est déterminé en fonction de la Puissance souscrite et de la version tarifaire choisie par le Client au titre de l'accès au RPD pour chacun des Sites. Les prix de la fourniture sont composés d'une part fixe (abonnement) payable par avance et d'une part variable (consommation en kWh). Le prix de l'abonnement est déterminé par les Conditions Particulières.

Le tarif de l'acheminement de l'électricité jusqu'au Point de Livraison du Client correspond au Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (« TURPE »), défini par la Commission de régulation de l'énergie. Ce TURPE est dû par le Client par l'intermédiaire du Fournisseur dans le cadre du contrat unique. Toute évolution du TURPE sera répercutée sur la facture du Client au titre de la part acheminement du prix de l'Électricité.

Ces prix sont majorés des contributions et des taxes conformément à la réglementation en vigueur à la date d'émission de la facture. Ils sont majorés de plein droit du montant de la TVA, de la CTA, de l'accise sur l'électricité (anciennement la TICFE / CSPE) et des impôts actuels ou futurs s'appliquant sur la vente d'électricité.

Prix applicable à la consommation d'électricité en kWh. Le prix applicable à la consommation d'électricité en kWh par le Client n'est pas fixe. Le prix du kWh évolue, à la hausse ou à la baisse, en temps réel et sur un pas de quinze minutes selon les fluctuations des prix sur les marchés de gros de l'électricité, y compris les marchés journaliers et infra-journaliers, gérés par Epex Spot SE.

L'indice de prix des marchés de gros utilisé pour l'indexation du prix du kWh est le Day Ahead FR qui est sur EEX ou NordPool.

L'évolution des prix de gros des marchés de l'électricité sur un pas quinze minutes peut être suivie avec une actualisation toutes les 24 heures (soit la veille pour le lendemain) sur l'application mobile Sobry ou sur le site internet de SOBRY suivant : sobry.co/prix-electricité

En cas d'évolution significative et durable à la hausse des prix de gros des marchés de l'électricité ayant une incidence sur le prix du kWh facturé au Client, SOBRY en avertira le Client par voie électronique (courrier électronique à l'adresse renseignée au Contrat ainsi que notification sur l'application mobile SOBRY).

En tout état de cause, SOBRY met à disposition du Client toutes les données sur les prix de gros de l'électricité [au pas 15 min pour le lendemain] et sur la consommation cumulée du Client en temps réel sur son espace personnalisé sur son site internet.

Plafonnement mensuel du prix. Le prix mensuel de la fourniture d'électricité est plafonné : la part variable liée à la consommation d'électricité ne peut excéder 0,30 € hors taxes par kilowattheure (kWh). Ce plafond s'applique exclusivement à la composante énergie (prix spot), hors toutes taxes, hors coût d'acheminement (TURPE) et hors part fixe d'abonnement.

À toutes fins utiles, il est rappelé que l'offre de SOBRY applique une tarification dynamique qui reflète les conditions, en temps réel, des marchés de gros de l'électricité. Le prix de l'électricité évolue, à la hausse ou à la baisse, et expose le Client à la volatilité des prix de marché, notamment à des hausses de prix pendant les périodes hivernales. L'offre de SOBRY permet au Client d'optimiser sa facture d'électricité selon la façon dont il consomme cette électricité. Le Client déclare comprendre et accepter les conditions de prix de l'Offre en concluant le Contrat.

Estimation du prix. Compte tenu de la nature dynamique du prix du kWh, aucune estimation du prix total de la facture d'électricité n'est possible au moment de la souscription de l'offre, en raison du caractère variable, à la hausse et à la baisse, du prix au kWh qui est impossible à estimer à l'avance. Toute

estimation repose sur les informations dont dispose SOBRY à la date de l'estimation et ne constitue pas un engagement du Fournisseur sur le prix final.

Durée de validité des conditions de prix. Le prix du Contrat est révisé à chaque échéance annuelle du Contrat (31 mars). Au plus tard le 15 février de chaque année, SOBRY adresse au Client, par voie électronique, les nouvelles conditions tarifaires applicables à compter du 1er avril suivant. En l'absence de réponse du Client dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de l'envoi de cette notification, le Contrat est reconduit tacitement aux nouvelles conditions tarifaires à compter du 1er avril. En cas de refus des nouvelles conditions tarifaires, le Client peut résilier son Contrat sans frais en informant SOBRY avant le 31 mars, selon les modalités de l'Article Résiliation.

Puissances souscrites. SOBRY souscrit pour chaque PDL, la(les) puissance(s) que le Client prévoit d'appeler pendant les douze (12) mois qui suivent la souscription ; ces informations figurent aux Conditions Particulières et sur chaque facture. En cours de Contrat, il appartient au Client de veiller à conserver l'adéquation entre la puissance souscrite et l'évolution de ses besoins. Il peut demander à tout moment une modification de sa (ses) puissance(s) souscrite(s). Cette modification sera facturée conformément aux présentes CGV et répercutée sur le montant dû au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Taxes, impôts et contributions. Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client. Tout ajout, retrait, modification liée à un impôt, taxe ou autres prélèvements qui s'appliquent à la fourniture d'électricité, imposé par la loi ou un règlement, s'appliqueront automatiquement aux Contrats et seront répercutés sur la facture du Client.

Évolutions législatives et réglementaires. En application de dispositions législatives ou réglementaires, SOBRY, en tant que fournisseur, peut être redevable au titre de l'exécution du Contrat envers une autorité publique ou un tiers désigné par celle-ci, d'une redevance ou tout autre type de charges, notamment au titre des 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 dénommés ci-après « CEE », en application des articles L221-1 et suivants du Code de l'énergie), au mécanisme de capacité instauré par les articles L335-1 à L335-8 du Code de l'énergie, ou tout autre dispositif. SOBRY pourra répercuter de plein droit toute évolution ou modification de ces dispositions et les facturer au Client.

Article 10 — Facturation

Modalités de facturation. Les factures sont adressées au Client exclusivement par voie dématérialisée, à l'adresse électronique renseignée lors de la souscription. Chaque facture d'électricité est établie conformément à la réglementation en vigueur. La facturation est mensuelle, sur la base des consommations réelles transmises par ENEDIS via le compteur communicant du Client.

La facture comporte, s'il y a lieu, le montant des prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, facturé conformément au Catalogue des Prestations en vigueur et dont le Client a été informé préalablement à toute intervention.

Contestation de la facture. Toute réclamation devra être adressée à SOBRY dans le délai légal de prescription applicable. Le Client transmet à SOBRY tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. En cas de contestation de la facture, l'obligation de paiement du Client n'est pas suspendue.

Article 11 — Paiement

11.1 Modalités et modes de paiement

Les sommes dues par le Client sont prélevées à la date d'émission de la facture. Les factures sont réglées par prélèvement automatique sur le compte bancaire du Client. Ce mode de paiement est obligatoire et constitue une condition d'accès à l'offre SOBRY.

11.2 Pénalités de retard

Les pénalités de retard sont calculées sur le montant HT de la facture impayée, applicable dès le premier jour de retard (J+15 après émission de la facture) :

- **Retard inférieur à 15 jours :** 0 % — période de grâce ;
- **Retard de 15 jours et au-delà :** pénalités calculées au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal, soit 12,51 % (S1 2026), selon la formule suivante : **Montant HT × 12,51 % / 365 × nombre de jours de retard**

Conformément à l'article L. 441-10 III du Code de commerce, toute somme non réglée à son échéance ouvre droit, de plein droit et sans mise en demeure préalable, à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 EUR HT, s'ajoutant aux pénalités.

11.3 Défaut de paiement

En l'absence de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues à leur échéance, SOBRY adresse au Client une mise en demeure par courrier. À défaut de règlement dans un délai de dix (10) jours suivant cette mise en demeure, SOBRY pourra suspendre, interrompre la fourniture d'énergie et/ou réduire la puissance du Client, et ce sans limitation liée à une période saisonnière. SOBRY peut également procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions définies à l'article Résiliation.

11.4 Régularisation

SOBRY peut régulariser les factures pendant une durée maximale de cinq (5) ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. La régularisation est calculée selon les conditions de prix de l'Offre au moment des faits concernés, conformément à l'Article Prix. Dans tous les cas, les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client.

11.5 Modalités de remboursement d'un trop-perçu

Lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu, SOBRY procédera au remboursement dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture, par virement bancaire. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

En cas de non-respect par SOBRY de ces modalités et délais, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit de pénalités calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, majoré de dix (13) points de pourcentage.

Article 12 — Dépôt de garantie

SOBRY se réserve le droit d'exiger du Client, à sa seule discrétion, la constitution d'un dépôt de garantie, préalablement à la mise en service de la fourniture ou en cours d'exécution du Contrat, notamment en cas de risque avéré d'impayé ou de profil de consommation atypique.

Ce dépôt de garantie est assimilé à un premier prélèvement forfaitaire. Son montant est fixé par SOBRY et communiqué au Client préalablement à tout encaissement, par voie électronique ou mention dans les Conditions Particulières. Il est prélevé selon les modalités de paiement définies à l'Article 11.

Le dépôt de garantie est restitué intégralement au Client dans un délai de quinze (15) jours suivant la date de prise d'effet de la résiliation du Contrat, sous réserve qu'aucun impayé ne soit constaté à cette date. En cas d'impayé(s) à la date de résiliation, SOBRY est autorisé à imputer le montant du dépôt de garantie, de plein droit et sans mise en demeure préalable, sur les sommes dues par le Client, le solde éventuel restant étant reversé au Client dans le même délai.

Article 13 — Installations intérieures du Client

Le Client s'engage à se conformer à ses obligations applicables à ses Installations Intérieures telles que rappelées dans les Dispositions Générales annexées aux présentes CGV et à assurer la conformité de ses Installations Intérieures conformément aux dispositions légales, réglementaires et aux normes applicables.

Article 14 — Suspension et interruption de l'accès au RPD

L'accès au RPD pourra être suspendu et la fourniture d'Electricité interrompue ou la puissance pourra être limitée soit :

À l'initiative de SOBRY dans le cas où un Client n'aurait pas acquitté sa facture dans les délais prévus au Contrat et à l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendaires suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure et restée sans effet. Cette suspension ou limitation de fourniture s'appliquera pendant toute la durée pendant laquelle les factures resteront impayées et prendra fin dès régularisation du ou des impayés. Tout déplacement du Distributeur/ENEDIS pour réduction ou interruption de la fourniture donne lieu à la facturation de frais à la charge du Client selon le Catalogue des Prestations applicable. SOBRY peut également procéder à la résiliation du Contrat, dans les conditions définies à l'article Résiliation.

À l'initiative d'ENEDIS, pour des raisons de sécurité, dans les cas et selon les modalités notamment d'information prévues par les Dispositions Générales annexées aux présentes Conditions Générales de Vente, pendant toute la durée de l'événement et tant qu'il continuera à produire ses effets. L'accès au RPD sera rétabli sans délai par le Distributeur. Des frais nécessaires à la remise en service pourront être à la charge du Client s'il est à l'origine du fait générateur de l'interruption.

Article 15 — Résiliation

Résiliation par le Client. Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité, en informant SOBRY par tout moyen. En cas de changement de fournisseur, le changement intervient dans les vingt et un (21) jours au maximum à compter de la demande du Client et le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture. Dans les autres cas de résiliation, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et, à défaut d'indication, trente (30) jours après la notification de la résiliation à SOBRY.

Résiliation pour manquement à l'initiative de SOBRY. Le Contrat pourra être résilié par SOBRY en cas de manquement grave de la part du Client après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant dix (10) jours calendaires. SOBRY se réserve la possibilité de réclamer l'intégralité de son préjudice.

Autres cas de résiliation. La résiliation du Contrat pourra intervenir de plein droit à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties en cas de résiliation du Contrat GRD-F ou en cas de force majeure, après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Conséquences de la résiliation. Le Client est redevable des consommations enregistrées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation. Dans tous les cas de résiliation, le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la prise d'effet de la résiliation du Contrat. Tout remboursement d'un éventuel trop-perçu est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture.

Article 16 — Responsabilité

Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat.

Chacune des Parties au Contrat est responsable de l'exécution des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat.

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages indirects ou immatériels, des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers ou d'un événement constitutif d'un cas de force majeure.

La responsabilité de SOBRY ne peut être engagée (i) en cas de manquement d'ENEDIS à ses obligations à l'égard du Client, (ii) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part, (iii) en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation, (iv) lorsque l'éventuel manquement de SOBRY est causé par la survenance d'un cas de force majeure. La responsabilité de SOBRY ne s'étend pas aux Installations Intérieures du Client.

Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des Dispositions Générales d'ENEDIS. ENEDIS engage sa responsabilité vis-à-vis du Client en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution de ses engagements tels que mentionnés dans les Dispositions Générales d'ENEDIS annexées aux présentes CGV. Il est le seul responsable des dommages directs et certains causés au Client pour le non-respect de ses obligations liées à l'accès et à l'utilisation au RPD.

Article 17 — Confidentialité et Données à caractère personnel

SOBRY collecte, en conformité avec la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » et le règlement (UE) 2016/679 dit « RGPD », certaines données à caractère personnel relatives à ses clients dans des fichiers informatisés.

La collecte de données à caractère personnel a pour finalités générales la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales réalisées par SOBRY. Pour accéder au détail des données recueillies, des finalités poursuivies et aux durées de conservation, toute personne physique concernée peut contacter le service client de SOBRY et télécharger sa charte des données personnelles sur le site internet de SOBRY.

Les données à caractère personnel nécessaires au Distributeur et, le cas échéant, aux tiers autorisés, leur sont communiquées par SOBRY. Dans le cadre du Contrat, les données à caractère personnel du Client pourront être stockées, traitées et transférées par SOBRY à ses sous-traitants et ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Le Client peut exercer ses droits (accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité) en justifiant de son identité, par courrier à l'adresse : SOBRY – 6 rue Cambacérès, 75008 Paris, ou par mail à l'adresse support@sobry.co.

Article 18 — Intégralité du Contrat / Evolution des conditions contractuelles

Le Contrat contient l'intégralité de l'accord entre les Parties en ce qui concerne son objet et se substitue à tout document éventuellement émis par l'une ou l'autre des Parties.

SOBRY pourra modifier les conditions contractuelles du Client. S'agissant des conditions tarifaires, celles-ci sont communiquées au Client au plus tard le 15 février de chaque année par voie électronique, conformément à l'Article Prix. Pour toute autre modification des conditions contractuelles, SOBRY en informera le Client au moins un (1) mois avant leur application par voie électronique. En cas de non-acceptation par le Client des nouvelles conditions contractuelles, le Client pourra résilier son Contrat sans frais avant la date d'entrée en vigueur de ces modifications, selon les modalités de l'Article Résiliation. À défaut, les conditions contractuelles modifiées seront applicables de plein droit. Ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications imposées par la loi et les règlements.

Article 19 — Nullité partielle

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

Article 20 — Cession

Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers qu'avec l'accord express et écrit de SOBRY.

Article 21 — Correspondances et informations

Coordonnées de YENKA ENERGIE :

Par écrit à l'adresse postale suivante : YENKA ENERGIE, 6 rue Cambacérès, 75008 Paris

Par courrier électronique : support@sobry.co

Par téléphone : 01.84.90.16.43

Coordonnées du GRD – ENEDIS : Tour Enedis 4, place de la Pyramide TSA 25001 92030 Paris la Défense CEDEX. Site internet : http://www.enedis.fr

Pour toute information relative au secteur de l'énergie, le Client peut consulter les sites www.energie-mediateur.fr ou www.energie-info.fr.

Médiateur national de l'énergie : Le Client relevant de la catégorie des micro-entreprises au sens de l'article 51 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 peut saisir directement et gratuitement le Médiateur National de l'Energie en cas de litige non résolu avec SOBRY : energie-mediateur.fr ou Médiateur national de l'énergie, Libre réponse n° 59252, 75443 PARIS Cedex 09.

Article 22 — Droit applicable, règlement des litiges et juridiction compétente

Le Contrat est soumis à la loi française.

Le Client et le Fournisseur s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat.

Si la réclamation écrite du Client n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, le Client relevant de la catégorie des micro-entreprises peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie : www.energie-mediateur.fr / Médiateur national de l'énergie, Libre réponse n° 59252, 75443 PARIS CEDEX 09.

À défaut d'accord amiable dans le même délai de deux mois, les litiges se rapportant au présent Contrat seront soumis à la juridiction commerciale compétente.

[Annexes : Dispositions Générales ENEDIS]

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

Préambule

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

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

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

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

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

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

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

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

Glossaire

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Réseau Public de Distribution (RPD)

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

© Copyright Enedis

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

Référentiels (du GRD)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

Compteur communicant, ou par le Compteur Communicant.

- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le Compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

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

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

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

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

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

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

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

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

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

Protection des informations commercialement sensibles :

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

Protection des données à caractère personnel :

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

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

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

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

Le GRD collecte plusieurs types d'informations par exemple, les index de consommation et la puissance souscrite qui font l'objet d'un traitement informatique afin

de permettre au GRD d'assurer ses missions de service public telles que définies par le code de l'énergie, notamment en matière de comptage, d'exploitation, d'investissement et de développement du RPD ou l'intégration des énergies renouvelables.

Les traitements effectués sur les données utilisées et produites par les Compteurs Communicants sont encadrés par le code de l'énergie. Par défaut :

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

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

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

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

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

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

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

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant.

Pour l'exercice de ces droits, le Client peut contacter le Fournisseur et/ou le GRD.
Si le Client contacte le Fournisseur, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du GRD pour le traitement des données qui le concernent.

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

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

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

Enedis - Service National Consommateurs
4, place de la Pyramide
TSA 25001
92030 PARIS LA DEFENSE CEDEX

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

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

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par le GRD.

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

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à :

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

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

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

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

Le Client doit :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Client peut pour cela soit :

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

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

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

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

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

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse et d'autre part, en l'invitant à se reporter au

Contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;

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

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

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

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

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

5.1. Mise en service

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

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

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

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

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

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

- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

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

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

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

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

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

6 — Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

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

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

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément aux dispositions législatives et réglementaires, notamment l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

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

7 — Réclamations et recours

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

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

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

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

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

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

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

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

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

7.3. Recours

En cas de désaccord du Client sur le traitement de sa réclamation par le GRD, le Client peut saisir l'instance de recours au sein du GRD mentionnée dans la réponse qui lui a été apportée.

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents du GRD en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès du GRD.

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

8 — Révision du présent document

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

Conditions Générales de Vente

CLIENTS PROFESSIONNELS BT > 36 kVA (37 à 249 kVA)

Version en vigueur à compter du 18/03/2026

Fournisseur : YENKA ENERGIE (Marque SOBRY)
Siège social : 6 rue Cambacérès, 75008 Paris
RCS : Paris 838812139

Préambule : Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») sont applicables à toute personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles (ci-après le « Client ») souscrivant à une offre du fournisseur Sobry (ci-après le « Fournisseur » ou « SOBRY ») pour un site de consommation à usage professionnel, situé en France métropolitaine, sur le territoire desservi par le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, ENEDIS (le « Distributeur »), à l'exclusion des zones non interconnectées au réseau métropolitain continental (ZNI dont la Corse), alimenté par un branchement effectif et définitif, pour une Puissance souscrite comprise entre 37 et 249 kilovoltampères (kVA). L'offre choisie par le Client est définie par les Conditions Particulières.

Article 1 — Définitions

Catalogue des Prestations : désigne le catalogue dans lequel figurent les prestations du Distributeur, leurs modalités de réalisation et de facturation et les tarifs en vigueur, et qui est disponible sur son site internet.

Client : désigne le titulaire du présent Contrat, qui doit être une personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles, concluant le Contrat pour un site à usage professionnel situé en France métropolitaine continentale, sur le territoire desservi par ENEDIS, pour une Puissance souscrite comprise entre 37 et 249 kilovoltampères (kVA).

Contrat : désigne le contrat conclu entre SOBRY et le Client qui forme un ensemble indissociable comprenant les documents contractuels suivants : (i) les présentes Conditions Générales de Vente (les « CGV »), (ii) les conditions particulières applicables au Client (les « Conditions Particulières »), leur(s) éventuelle(s) annexe(s) ainsi que tout avenant, et les Dispositions générales (définies ci-après). Ces documents sont communiqués au Client lors de la conclusion du Contrat et, le cas échéant, lors des évolutions des conditions contractuelles. Ces documents sont accessibles et téléchargeables sur le site internet de SOBRY et/ou transmis au Client par e-mail, sur support durable. Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre SOBRY et le Client relatif à son objet, il annule et remplace toute déclaration, écrit(e) ou oral(e), antérieure.

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

Dispositions Générales : désignent la synthèse des dispositions générales du Distributeur relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD applicables au Client, annexée aux présentes Conditions Générales de Vente.

Électricité : désigne l'énergie électrique active, c'est-à-dire celle transformée au sein de l'outil de production en énergie mécanique, thermique, lumineuse, etc. Cette définition exclut l'énergie électrique réactive.

ENEDIS : désigne le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution (GRD) ou le Distributeur, sis Tour Enedis 4, place de la Pyramide TSA 25001 92030 Paris la Défense CEDEX, auquel le Client est raccordé. ENEDIS est notamment en charge de l'entretien et de l'exploitation du RPD et est gestionnaire de l'installation de comptage du Client.

Fournisseur : désigne l'entité qui dispose d'une autorisation d'achat d'électricité pour revente conformément à l'article L. 333-1 du Code de l'énergie, et est signataire d'un Contrat GRD-F avec un Distributeur, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique.

Installation Intérieure : désigne l'ensemble des installations électriques telles que prévues par les Dispositions Générales d'ENEDIS.

Offre : en cas de remise d'une offre engageante, désigne l'offre acceptée et signée par le Client, antérieurement à la conclusion du Contrat.

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

Point de Livraison ou PDL : désigne le point physique du RPD où le site de consommation du Client est raccordé au RPD et qui permet de soutirer l'Electricité au RPD pour la consommation du Client via ses installations intérieures.

Puissance souscrite : désigne la limite supérieure de puissance appelable par le Client, à laquelle il a souscrit. Cette puissance est exprimée en kilovoltampères (kVA).

Réseau Public de Distribution / RPD : désigne l'ensemble des ouvrages, installations et systèmes compris dans les concessions de distribution publique d'électricité et exploités par ENEDIS en sa qualité de Distributeur / GRD pour réaliser l'acheminement et la distribution de l'Électricité.

Site(s) : désigne(nt) les Site(s) de consommation du Client à usage professionnel, désigné(s) aux Conditions Particulières et situé(s) en France métropolitaine continentale.

Article 2 — Objet du Contrat

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité par SOBRY jusqu'à son Site (identifié par un PDL), ainsi que les modalités de l'accès et de l'utilisation par le Client du RPD, selon l'offre choisie par le Client figurant au sein des Conditions Particulières. Il est précisé qu'en souscrivant le Contrat, le Client accepte que toutes les prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, mentionnées dans les Dispositions Générales annexées aux présentes Conditions Générales de Vente, soient réalisées et garanties par ENEDIS à son profit et accepte également de respecter toutes les obligations à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, telles que détaillées dans les Dispositions Générales annexées aux présentes Conditions Générales de Vente. Le Client conserve une relation contractuelle directe avec ENEDIS pour l'accès et l'utilisation du RPD.

Article 3 — Eligibilité

Le Client déclare remplir les conditions de l'offre qu'il a choisie et qui figure au sein des Conditions Particulières, laquelle est réservée à toute personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles dont le Site répond à l'ensemble des critères suivants :

- être desservi par le Réseau Public de Distribution d'ENEDIS en qualité de gestionnaire de réseau de distribution (GRD) ;
- relever du segment de clientèle C4 (comptage en basse tension pour une puissance souscrite supérieure à 36 kVA et inférieure ou égale à 249 kVA) ;
- être équipé d' un compteur de type PME (Point de Mesure et d'Estimation) communicant, déclaré communicant par ENEDIS et intégré dans ses systèmes d'information ;

Article 4 — Conditions d'exécution

L'engagement de SOBRY de fournir l'Électricité selon les modalités du Contrat est conditionné, pour chaque Client et PDL, par : le raccordement effectif direct du PDL au RPD ; l'installation d'un compteur communicant de type PME sur le ou les Site(s) de consommation du Client concerné par le Contrat ; la réalisation par le Distributeur de la prestation de mise en service ou de changement de fournisseur dans le respect des délais prévus par la réglementation et sa documentation technique de référence ; le cas échéant, l'accord du Distributeur pour l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de SOBRY ; la conformité des Installations intérieures du Client à la réglementation et aux normes en vigueur ; l'exclusivité de la fourniture d'Électricité du ou des Site(s) par SOBRY ; l'utilisation directe par le Client de l'Électricité au PDL ; les limites de capacité du RPD ; l'existence entre SOBRY et le Distributeur d'un Contrat GRD-F ; le paiement intégral des factures dues au titre d'un précédent contrat de fourniture d'Électricité conclu avec SOBRY.

Article 5 — Description des prestations fournies par SOBRY

5.1. Fourniture d'électricité

SOBRY s'engage à assurer auprès du Client, selon les modalités définies au Contrat, la fourniture d'Electricité nécessaire à l'alimentation du Site du Client (identifié par son PDL), consistant dans la vente d'électricité et la facturation correspondante.

5.2. Relations avec le GRD pour l'accès au RPD

SOBRY assure, pour le compte du Client, les relations avec ENEDIS pour l'accès au RPD. Toute demande d'intervention du Client est effectuée auprès de SOBRY qui la transmettra à ENEDIS. Les frais qui pourraient être facturés par ENEDIS à SOBRY pour toute opération rendue nécessaire pour la fourniture d'Électricité, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro près au Client par SOBRY, dans les conditions prévues par le Catalogue de Prestations en vigueur.

Article 6 — Entrée en vigueur et prise d'effet

Le Contrat est conclu et entre en vigueur à sa date de signature ou de l'acceptation par voie électronique. Toutefois, le Contrat (dont la fourniture d'électricité) ne prendra effet qu'à compter de la date d'activation ou de mise en service de la fourniture d'électricité par ENEDIS dans le respect des délais prévisionnels de fourniture prévus par le Catalogue de Prestations et les Dispositions Générales d'ENEDIS. La date de prise d'effet sera rappelée sur la première facture adressée au Client. La mise en service, avec ou sans déplacement, peut être soumise à des frais d'accès qui seront facturés par ENEDIS à SOBRY, qui les refacturera au Client à l'euro près. Ces frais sont définis au sein du Catalogue de Prestations en vigueur.

Article 7 — Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée courant à compter de sa date de prise d'effet jusqu'au 31 mars de l'année en cours ou, si la date de prise d'effet est postérieure au 31 mars, jusqu'au 31 mars de l'année suivante. À l'échéance du 31 mars, le Contrat est reconduit tacitement d'année en année pour des périodes successives d'un an, se terminant chaque année au 31 mars, et ce pour une durée totale indéterminée, sans préjudice des cas de résiliation anticipée prévus par l'Article Résiliation.

Article 8 — Absence de droit de rétractation

Le présent Contrat est conclu entre professionnels. Conformément aux dispositions du Code de la consommation, les dispositions relatives au droit de rétractation ne sont pas applicables aux contrats conclus entre professionnels. Le Contrat prend effet dans les conditions prévues à l'Article Entrée en vigueur et prise d'effet.

Article 9 — Prix

SOBRY met à disposition des Clients les informations tarifaires applicables à ses offres sur son site Internet. La décomposition des prix correspondant à l'offre souscrite par le Client est mentionnée dans les Conditions Particulières. Les prix s'entendent en euros hors taxes (HT).

Composition du prix. Le prix inclut la fourniture de l'énergie électrique et l'acheminement de l'électricité jusqu'au(x) Site(s) identifié(s) par le Point de Livraison (PDL). Pour la part liée à la fourniture d'électricité, il est déterminé en fonction de la Puissance souscrite et de la version tarifaire choisie par le Client au titre de l'accès au RPD pour chacun des Sites. Les prix de la fourniture sont composés d'une part fixe (abonnement) payable par avance et d'une part variable (consommation en kWh). Le prix de l'abonnement est déterminé par les Conditions Particulières.

Le tarif de l'acheminement de l'électricité jusqu'au Point de Livraison du Client correspond au Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (« TURPE »), défini par la Commission de régulation de l'énergie. Ce TURPE est dû par le Client par l'intermédiaire du Fournisseur dans le cadre du contrat unique. Toute évolution du TURPE sera répercutée sur la facture du Client au titre de la part acheminement du prix de l'Électricité.

Ces prix sont majorés des contributions et des taxes conformément à la réglementation en vigueur à la date d'émission de la facture. Ils sont majorés de plein droit du montant de la TVA, de la CTA, de l'accise sur l'électricité (anciennement la TICFE / CSPE) et des impôts actuels ou futurs s'appliquant sur la vente d'électricité.

Prix applicable à la consommation d'électricité en kWh. Le prix applicable à la consommation d'électricité en kWh par le Client n'est pas fixe. Le prix du kWh évolue, à la hausse ou à la baisse, en temps réel et sur un pas de quinze minutes selon les fluctuations des prix sur les marchés de gros de l'électricité, y compris les marchés journaliers et infra-journaliers, gérés par Epex Spot SE.

L'indice de prix des marchés de gros utilisé pour l'indexation du prix du kWh est le Day Ahead FR qui côte sur EEX ou NordPool.

L'évolution des prix de gros des marchés de l'électricité sur un pas quinze minutes peut être suivie avec une actualisation toutes les 24 heures (soit la veille pour le lendemain) sur l'application mobile Sobry ou sur le site internet de SOBRY suivant : sobry.co/prix-electricité

En cas d'évolution significative et durable à la hausse des prix de gros des marchés de l'électricité ayant une incidence sur le prix du kWh facturé au Client, SOBRY en avertira le Client par voie électronique (courrier électronique à l'adresse renseignée au Contrat ainsi que notification sur l'application mobile SOBRY).

En tout état de cause, SOBRY met à disposition du Client toutes les données sur les prix de gros de l'électricité [au pas 15 min pour le lendemain] et sur la consommation cumulée du Client en temps réel sur son espace personnalisé sur son site internet.

Plafonnement mensuel du prix. Le prix mensuel de la fourniture d'électricité est plafonné : la part variable liée à la consommation d'électricité ne peut excéder 0,30 € hors taxes par kilowattheure (kWh). Ce plafond s'applique exclusivement à la composante énergie (prix spot), hors toutes taxes, hors coût d'acheminement (TURPE) et hors part fixe d'abonnement.

À toutes fins utiles, il est rappelé que l'offre de SOBRY applique une tarification dynamique qui reflète les conditions, en temps réel, des marchés de gros de l'électricité. Le prix de l'électricité évolue, à la hausse ou à la baisse, et expose le Client à la volatilité des prix de marché, notamment à des hausses de prix pendant les périodes hivernales. L'offre de SOBRY permet au Client d'optimiser sa facture d'électricité selon la façon dont il consomme cette électricité. Le Client déclare comprendre et accepter les conditions de prix de l'Offre en concluant le Contrat.

Estimation du prix. Compte tenu de la nature dynamique du prix du kWh, aucune estimation du prix total de la facture d'électricité n'est possible au moment de la souscription de l'offre, en raison du caractère variable, à la hausse et à la baisse, du prix au kWh qui est impossible à estimer à l'avance. Toute

estimation repose sur les informations dont dispose SOBRY à la date de l'estimation et ne constitue pas un engagement du Fournisseur sur le prix final.

Durée de validité des conditions de prix. Le prix du Contrat est révisé à chaque échéance annuelle du Contrat (31 mars). Au plus tard le 15 février de chaque année, SOBRY adresse au Client, par voie électronique, les nouvelles conditions tarifaires applicables à compter du 1er avril suivant. En l'absence de réponse du Client dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de l'envoi de cette notification, le Contrat est reconduit tacitement aux nouvelles conditions tarifaires à compter du 1er avril. En cas de refus des nouvelles conditions tarifaires, le Client peut résilier son Contrat sans frais en informant SOBRY avant le 31 mars, selon les modalités de l'Article Résiliation.

Puissances souscrites. SOBRY souscrit pour chaque PDL, la(les) puissance(s) que le Client prévoit d'appeler pendant les douze (12) mois qui suivent la souscription ; ces informations figurent aux Conditions Particulières et sur chaque facture. En cours de Contrat, il appartient au Client de veiller à conserver l'adéquation entre la puissance souscrite et l'évolution de ses besoins. Il peut demander à tout moment une modification de sa (ses) puissance(s) souscrite(s). Cette modification sera facturée conformément aux présentes CGV et répercutée sur le montant dû au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Taxes, impôts et contributions. Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client. Tout ajout, retrait, modification liée à un impôt, taxe ou autres prélèvements qui s'appliquent à la fourniture d'électricité, imposé par la loi ou un règlement, s'appliqueront automatiquement aux Contrats et seront répercutés sur la facture du Client.

Évolutions législatives et réglementaires. En application de dispositions législatives ou réglementaires, SOBRY, en tant que fournisseur, peut être redevable au titre de l'exécution du Contrat envers une autorité publique ou un tiers désigné par celle-ci, d'une redevance ou tout autre type de charges, notamment au titre des 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 dénommés ci-après « CEE », en application des articles L221-1 et suivants du Code de l'énergie), au mécanisme de capacité instauré par les articles L335-1 à L335-8 du Code de l'énergie, ou tout autre dispositif. SOBRY pourra répercuter de plein droit toute évolution ou modification de ces dispositions et les facturer au Client.

Article 10 — Facturation

Modalités de facturation. Les factures sont adressées au Client exclusivement par voie dématérialisée, à l'adresse électronique renseignée lors de la souscription. Chaque facture d'électricité est établie conformément à la réglementation en vigueur. La facturation est mensuelle, sur la base des consommations réelles transmises par ENEDIS via le compteur communicant du Client.

La facture comporte, s'il y a lieu, le montant des prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, facturé conformément au Catalogue des Prestations en vigueur et dont le Client a été informé préalablement à toute intervention.

Contestation de la facture. Toute réclamation devra être adressée à SOBRY dans le délai légal de prescription applicable. Le Client transmet à SOBRY tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. En cas de contestation de la facture, l'obligation de paiement du Client n'est pas suspendue.

Article 11 — Paiement

11.1 Modalités et modes de paiement

Les sommes dues par le Client sont prélevées à la date d'émission de la facture. Les factures sont réglées par prélèvement automatique sur le compte bancaire du Client. Ce mode de paiement est obligatoire et constitue une condition d'accès à l'offre SOBRY.

11.2 Pénalités de retard

Les pénalités de retard sont calculées sur le montant HT de la facture impayée, applicable dès le premier jour de retard (J+15 après émission de la facture) :

- **Retard inférieur à 15 jours :** 0 % — période de grâce ;
- **Retard de 15 jours et au-delà :** pénalités calculées au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal, soit 12,51 % (S1 2026), selon la formule suivante : **Montant HT × 12,51 % / 365 × nombre de jours de retard**

Conformément à l'article L. 441-10 III du Code de commerce, toute somme non réglée à son échéance ouvre droit, de plein droit et sans mise en demeure préalable, à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 EUR HT, s'ajoutant aux pénalités.

11.3 Défaut de paiement

En l'absence de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues à leur échéance, SOBRY adresse au Client une mise en demeure par courrier. À défaut de règlement dans un délai de dix (10) jours suivant cette mise en demeure, SOBRY pourra suspendre, interrompre la fourniture d'énergie et/ou réduire la puissance du Client, et ce sans limitation liée à une période saisonnière. SOBRY peut également procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions définies à l'article Résiliation.

11.4 Régularisation

SOBRY peut régulariser les factures pendant une durée maximale de cinq (5) ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. La régularisation est calculée selon les conditions de prix de l'Offre au moment des faits concernés, conformément à l'Article Prix. Dans tous les cas, les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client.

11.5 Modalités de remboursement d'un trop-perçu

Lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu, SOBRY procédera au remboursement dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture, par virement bancaire. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

En cas de non-respect par SOBRY de ces modalités et délais, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit de pénalités calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, majoré de dix (10) points de pourcentage.

Article 12 — Dépôt de garantie

SOBRY se réserve le droit de demander au Client, préalablement à la mise en service ou en cours de contrat, le versement d'un dépôt de garantie. Cette demande est effectuée au cas par cas, à la discrétion de SOBRY, notamment en fonction de la situation financière du Client, de ses antécédents de paiement, du volume de consommation estimé ou de toute autre circonstance justifiant une sécurisation des créances.

Le montant du dépôt de garantie est fixé par SOBRY et communiqué au Client par écrit. Il est limité à un montant raisonnable au regard de la consommation prévisionnelle du Client. Le dépôt de garantie ne produit pas d'intérêts au bénéfice du Client.

En cas d'impayé, SOBRY est autorisée à imputer les sommes dues sur le dépôt de garantie, sans préjudice de son droit d'engager toute action en recouvrement pour le solde restant. Le dépôt de garantie est restitué au Client, déduction faite de toute somme éventuellement due, dans un délai de trente (30) jours suivant la résiliation du Contrat et l'établissement de la facture de clôture.

Article 13 — Installations intérieures du Client

Le Client s'engage à se conformer à ses obligations applicables à ses Installations Intérieures telles que rappelées dans les Dispositions Générales annexées aux présentes CGV et à assurer la conformité de

ses Installations Intérieures conformément aux dispositions légales, réglementaires et aux normes applicables.

Article 14 — Suspension et interruption de l'accès au RPD

L'accès au RPD pourra être suspendu et la fourniture d'Electricité interrompue ou la puissance pourra être limitée soit :

À l'initiative de SOBRY dans le cas où un Client n'aurait pas acquitté sa facture dans les délais prévus au Contrat et à l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendaires suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure et restée sans effet. Cette suspension ou limitation de fourniture s'appliquera pendant toute la durée pendant laquelle les factures resteront impayées et prendra fin dès régularisation du ou des impayés. Tout déplacement du Distributeur/ENEDIS pour réduction ou interruption de la fourniture donne lieu à la facturation de frais à la charge du Client selon le Catalogue des Prestations applicables. SOBRY peut également procéder à la résiliation du Contrat, dans les conditions définies à l'article Résiliation.

À l'initiative d'ENEDIS, pour des raisons de sécurité, dans les cas et selon les modalités notamment d'information prévues par les Dispositions Générales annexées aux présentes Conditions Générales de Vente, pendant toute la durée de l'événement et tant qu'il continuera à produire ses effets. L'accès au RPD sera rétabli sans délai par le Distributeur. Des frais nécessaires à la remise en service pourront être à la charge du Client s'il est à l'origine du fait générateur de l'interruption.

Article 15 — Résiliation

Résiliation par le Client. Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité, en informant SOBRY par tout moyen. En cas de changement de fournisseur, le changement intervient dans les vingt et un (21) jours au maximum à compter de la demande du Client et le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture. Dans les autres cas de résiliation, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et, à défaut d'indication, trente (30) jours après la notification de la résiliation à SOBRY.

Résiliation pour manquement à l'initiative de SOBRY. Le Contrat pourra être résilié par SOBRY en cas de manquement grave de la part du Client après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant dix (10) jours calendaires. SOBRY se réserve la possibilité de réclamer l'intégralité de son préjudice.

Autres cas de résiliation. La résiliation du Contrat pourra intervenir de plein droit à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties en cas de résiliation du Contrat GRD-F ou en cas de force majeure, après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Conséquences de la résiliation. Le Client est redevable des consommations enregistrées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation. Dans tous les cas de résiliation, le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la prise d'effet de la résiliation du Contrat. Tout remboursement d'un éventuel trop-perçu est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture.

Article 16 — Responsabilité

Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat.

Chacune des Parties au Contrat est responsable de l'exécution des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat.

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages indirects ou immatériels, des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers ou d'un événement constitutif d'un cas de force majeure.

La responsabilité de SOBRY ne peut être engagée (i) en cas de manquement d'ENEDIS à ses obligations à l'égard du Client, (ii) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part, (iii) en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation, (iv) lorsque l'éventuel manquement de SOBRY est causé par la survenance d'un cas de force majeure. La responsabilité de SOBRY ne s'étend pas aux Installations Intérieures du Client.

Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des Dispositions Générales d'ENEDIS. ENEDIS engage sa responsabilité vis-à-vis du Client en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution de ses engagements tels que mentionnés dans les Dispositions Générales d'ENEDIS annexées aux présentes CGV. Il est le seul responsable des dommages directs et certains causés au Client pour le non-respect de ses obligations liées à l'accès et à l'utilisation au RPD.

Article 17 — Confidentialité et Données à caractère personnel

SOBRY collecte, en conformité avec la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » et le règlement (UE) 2016/679 dit « RGPD », certaines données à caractère personnel relatives à ses clients dans des fichiers informatisés.

La collecte de données à caractère personnel a pour finalités générales la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales réalisées par SOBRY. Pour accéder au détail des données recueillies, des finalités poursuivies et aux durées de conservation, toute personne physique concernée peut contacter le service client de SOBRY et télécharger sa charte des données personnelles sur le site internet de SOBRY.

Les données à caractère personnel nécessaires au Distributeur et, le cas échéant, aux tiers autorisés, leur sont communiquées par SOBRY. Dans le cadre du Contrat, les données à caractère personnel du Client pourront être stockées, traitées et transférées par SOBRY à ses sous-traitants et ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Le Client peut exercer ses droits (accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité) en justifiant de son identité, par courrier à l'adresse : SOBRY – 6 rue Cambacérès, 75008 Paris, ou par mail à l'adresse support@sobry.co.

Article 18 — Intégralité du Contrat / Evolution des conditions contractuelles

Le Contrat contient l'intégralité de l'accord entre les Parties en ce qui concerne son objet et se substitue à tout document éventuellement émis par l'une ou l'autre des Parties.

SOBRY pourra modifier les conditions contractuelles du Client. S'agissant des conditions tarifaires, celles-ci sont communiquées au Client au plus tard le 15 février de chaque année par voie électronique, conformément à l'Article Prix. Pour toute autre modification des conditions contractuelles, SOBRY en informera le Client au moins un (1) mois avant leur application par voie électronique. En cas de non-acceptation par le Client des nouvelles conditions contractuelles, le Client pourra résilier son Contrat sans frais avant la date d'entrée en vigueur de ces modifications, selon les modalités de l'Article Résiliation. À défaut, les conditions contractuelles modifiées seront applicables de plein droit. Ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications imposées par la loi et les règlements.

Article 19 — Nullité partielle

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

Article 20 — Cession

Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers qu'avec l'accord express et écrit de SOBRY.

Article 21 — Correspondances et informations

Coordonnées de YENKA ENERGIE :

Par écrit à l'adresse postale suivante : YENKA ENERGIE, 6 rue Cambacérès, 75008 Paris

Par courrier électronique : support@sobry.co

Par téléphone : 01.84.90.16.43

Coordonnées du GRD – ENEDIS : Tour Enedis 4, place de la Pyramide TSA 25001 92030 Paris la Défense CEDEX. Site internet : http://www.enedis.fr

Pour toute information relative au secteur de l'énergie, le Client peut consulter les sites www.energie-mediateur.fr ou www.energie-info.fr.

Article 22 — Droit applicable, règlement des litiges et juridiction compétente

Le Contrat est soumis à la loi française.

Le Client et le Fournisseur s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat.

À défaut d'accord amiable dans un délai de deux (2) mois à compter de la réclamation écrite, les litiges se rapportant au présent Contrat seront soumis à la juridiction commerciale compétente.

[Annexes : Dispositions Générales ENEDIS]

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

Préambule

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

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

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

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

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

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

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

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

Glossaire

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Réseau Public de Distribution (RPD)

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

© Copyright Enedis

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

Référentiels (du GRD)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

Compteur communicant, ou par le Compteur Communicant.

- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le Compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

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

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

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

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

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

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

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

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

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

Protection des informations commercialement sensibles :

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

Protection des données à caractère personnel :

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

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

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

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

Le GRD collecte plusieurs types d'informations par exemple, les index de consommation et la puissance souscrite qui font l'objet d'un traitement informatique afin

de permettre au GRD d'assurer ses missions de service public telles que définies par le code de l'énergie, notamment en matière de comptage, d'exploitation, d'investissement et de développement du RPD ou l'intégration des énergies renouvelables.

Les traitements effectués sur les données utilisées et produites par les Compteurs Communicants sont encadrés par le code de l'énergie. Par défaut :

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

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

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

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

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

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

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

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant.

Pour l'exercice de ces droits, le Client peut contacter le Fournisseur et/ou le GRD.
Si le Client contacte le Fournisseur, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du GRD pour le traitement des données qui le concernent.

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

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

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

Enedis - Service National Consommateurs
4, place de la Pyramide
TSA 25001
92030 PARIS LA DEFENSE CEDEX

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

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

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par le GRD.

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

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à :

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

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

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

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

Le Client doit :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Client peut pour cela soit :

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

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

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

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

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

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse et d'autre part, en l'invitant à se reporter au

Contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;

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

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

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

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

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

5.1. Mise en service

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

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

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

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

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

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

- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

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

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

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

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

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

6 — Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

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

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

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément aux dispositions législatives et réglementaires, notamment l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

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

7 — Réclamations et recours

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

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

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

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

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

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

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

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

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

7.3. Recours

En cas de désaccord du Client sur le traitement de sa réclamation par le GRD, le Client peut saisir l'instance de recours au sein du GRD mentionnée dans la réponse qui lui a été apportée.

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents du GRD en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès du GRD.

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

8 — Révision du présent document

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