

**Conditions générales de vente pour la fourniture d'électricité et  
l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité  
En vigueur au 29/05/2018**

L'offre de fourniture d'électricité à prix de marché est proposée sous le nom commercial Cdiscount Énergie par la société GREENYELLOW VENTE D'ÉNERGIE, société par actions simplifiée à associé unique, au capital de 2 000 000 € dont le siège social est situé 1 Cours Antoine Guichard – 42000 Saint-Etienne, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint-Etienne sous le numéro 820 881 720, ci-après dénommée « le FOURNISSEUR ».

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après désignées « CGV ») sont applicables à tout Client souscrivant à une offre de fourniture d'électricité proposée par le FOURNISSEUR sous la marque commerciale « Cdiscount Énergie » et constituent un tout indissociable avec les Conditions Particulières de l'offre choisie par le Client et les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (établies par ENEDIS).

---

**Article 1 : Définitions**

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

**Catalogue des Prestations** : liste établie et mise à disposition par ENEDIS sur son site <http://www.enedis.fr/documents?types=475> désignant l'ensemble des prestations proposées par ENEDIS au Client et au FOURNISSEUR. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le FOURNISSEUR à ENEDIS pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le FOURNISSEUR au Client.

**Client** : personne physique majeure ou personne morale qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, située en France Métropolitaine, sur le territoire desservi par ENEDIS, à l'exclusion de la Corse, ayant souscrit un Contrat et alimentée par un branchement effectif, définitif, pour une Puissance Souscrite comprise entre 3 et 36kVA.

**Conditions Particulières de Vente ou CPV** : document qui précise notamment l'offre choisie par le Client, le Point de Livraison, les options choisies par le Client, les conditions tarifaires de l'offre telles que figurant dans la grille tarifaire, le mode de facturation et de règlement.

**Consommation Annuelle de Référence (CAR)** : désigne la consommation annuelle d'électricité d'un PDL. La CAR est répartie en périodes de consommation, en lien avec l'option tarifaire du PDL.

**Contrat ou Contrat Unique** : ensemble des documents contractuels relatifs à la fourniture d'électricité par le FOURNISSEUR ainsi qu'à l'accès au Réseau Public de Distribution et à son utilisation : les présentes CGV, les Conditions Particulières de Vente comprenant l'offre choisie par le Client ainsi que la grille tarifaire, les conditions ENEDIS.

**Contrat d'Accès au Réseau ou Contrat ENEDIS** : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution. Il décrit les droits et obligations respectifs du Client, d'ENEDIS et du FOURNISSEUR et est disponible sur simple demande auprès du FOURNISSEUR ou sur le site d'ENEDIS <http://www.enedis.fr/le-contrat-dacces-au-reseau-public>. Une synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (« DGARD ») est jointe en annexe des présentes CGV.

**ENEDIS ou GRD** : désigne le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution, dont le siège social est situé à Tour Enedis, 34 place des Corolles, 92079 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.

**Puissance Souscrite** : exprimée en kVa, elle désigne la limite supérieure de puissance à laquelle le Client a souscrit.

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

**Tarif Réglementé ou TRV** : désigne le tarif de l'abonnement et du kilowattheure d'électricité déterminé par arrêté ministériel en vigueur au moment de l'appréciation, et pratiqué par l'opérateur historique hors tarifs spéciaux.

---

**Article 2 : Objet**

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité par le FOURNISSEUR, et les éventuels services associés, en vue de l'alimentation du Point de Livraison du Client indiqué dans les Conditions Particulières de Vente ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation par le Client du RPD.

---

**Article 3 : Prise d'effet et durée du Contrat****3.1 Détermination de l'offre**

Lors de la conclusion du Contrat et au regard des relevés éventuellement fournis par le Client, le FOURNISSEUR conseille le Client sur la Puissance à souscrire pour son Point de Livraison ainsi que sur l'offre tarifaire adaptée.

La puissance et les modalités de l'offre retenue seront mentionnées dans les Conditions Particulières de Vente.

Le Client a la possibilité de modifier la Puissance Souscrite et/ou l'offre tarifaire initialement définies dans le Contrat, sous réserve que ces modifications soient acceptées par le FOURNISSEUR et par ENEDIS. Le Client en fera préalablement la demande du FOURNISSEUR, par tout moyen de son choix. Le FOURNISSEUR conseillera le Client dans le choix de son option tarifaire et de sa Puissance Souscrite en fonction des éléments transmis par le Client. Les coûts engendrés le cas échéant par une évolution de la Puissance Souscrite seront facturés au Client conformément aux tarifs du Catalogue des Prestations au jour du changement.

En cas de refus du Client de retenir l'option tarifaire et la Puissance Souscrite conseillées par le FOURNISSEUR, la responsabilité du FOURNISSEUR ne saurait être engagée.

### 3.2 Conclusion et date de prise d'effet du Contrat

La souscription à l'offre de fourniture d'électricité se fait par voie électronique. Le Contrat est alors transmis au Client par voie électronique ou, à sa demande, par voie postale.

Dans tous les cas, le Contrat est conclu à la date de sa signature par le Client soit par retour de contrat par voie postale, soit par consentement donné par voie électronique. Dans ce dernier cas, le Client a la possibilité de vérifier le détail du Contrat avant de le confirmer pour exprimer son acceptation définitive.

Toutefois, le Contrat ne prendra effet qu'à la date de mise en service effective de la fourniture d'électricité par le FOURNISSEUR telle que précisée dans les Conditions Particulières de Vente.

La prise d'effet des prestations est subordonnée au raccordement effectif, définitif et direct au RPD de l'installation du Client, et à la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur.

La date de prise d'effet du Contrat est déterminée selon les modalités suivantes :

- dans le cadre d'un changement de FOURNISSEUR, la date d'activation sera effective dans un délai de dix (10) jours suivant la date de la demande de changement de FOURNISSEUR transmise à ENEDIS par le FOURNISSEUR ;
- dans le cadre d'une mise en service, sous réserve des délais imposés par ENEDIS, la date d'activation sera la date souhaitée par le Client. Si la mise en service nécessite un déplacement d'un agent ENEDIS, le délai de mise en service peut varier de cinq (5) à dix (10) jours, en fonction des disponibilités des agents d'ENEDIS. Ce délai court à compter de la fin du délai de rétractation le cas échéant, sauf demande expresse du Client dans les conditions de l'article 3.5. La mise en service génère des frais d'accès, détaillés dans le Catalogue des Prestations, qui seront facturés par ENEDIS au FOURNISSEUR, qui les refacturera au Client. La mise en service est subordonnée au paiement par le Client du montant des sommes mises à sa charge pour les travaux de raccordement.

### 3.3 Durée

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la mise en service effective de la fourniture d'électricité, sous réserve de l'expiration du délai de rétractation mentionné à l'article 3.5 et de l'acceptation par ENEDIS de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation du FOURNISSEUR. Le Contrat est ensuite renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée.

### 3.4 Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

Le FOURNISSEUR pourra demander un dépôt de garantie équivalent à trois (3) mois de CAR, plafonné à trois cent (300) euros, lors de la souscription du Contrat dans les cas suivants :

- si le Client a connu un ou plusieurs incidents de paiement, sans contestation sérieuse et non régularisés, dans le cadre du Contrat ou d'un précédent contrat résilié depuis moins de six (6) mois ;
- dans le cadre d'une mise en service, si le PDL du Client a été coupé par ENEDIS, si le FOURNISSEUR a reçu l'information d'ENEDIS selon laquelle le Client dispose d'un limiteur de puissance ;
- si le dépôt de garantie n'est pas constitué par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande du FOURNISSEUR, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions prévues à l'article 9, sans indemnisation du Client. Le dépôt de garantie est remboursé au Client à l'expiration du Contrat, déduction faite de toute créance que le FOURNISSEUR pourrait détenir sur le Client à cette date. Il pourra être réévalué en cas de changement d'option tarifaire en cours de Contrat. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement, les sanctions prévues au Contrat restant applicables en cas d'incident de paiement constaté.

### 3.5 Droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat pour exercer son droit de rétractation. Lorsque ce délai de quatorze jours calendaires expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit renvoyer, par le moyen de son choix, au FOURNISSEUR le formulaire de rétractation figurant en annexe des Conditions Particulières de Vente dûment complété, ou toute autre déclaration écrite dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter et comportant les éléments indispensables au FOURNISSEUR permettant d'identifier le Client et les caractéristiques de son Contrat.

La demande de rétractation doit être renvoyée à CDISCOUNT ÉNERGIE TSA 30122 42019 Saint Etienne Cedex 1.

Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris. Le Client pourra demander expressément au FOURNISSEUR à bénéficier immédiatement de la fourniture d'électricité avant la fin du délai de rétractation. Dans ce cas, le Client doit en faire la demande expresse par tous moyens auprès du FOURNISSEUR.

Si le Client exerce ensuite son droit de rétractation, il sera redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il a exercé son droit de rétractation.

#### **Article 4 : Prestations fournies par le FOURNISSEUR**

---

##### **4.1 Fourniture d'électricité**

Le FOURNISSEUR assure un service de fourniture d'électricité au PDL du Client selon les modalités de l'offre choisie par celui-ci et définies dans les Conditions Particulières de Vente.

##### **4.2 Accès au RPD**

ENEDIS fixe les conditions d'accès et d'utilisation du réseau qui sont précisées dans la synthèse DGARD jointe en annexe.

ENEDIS mandate le FOURNISSEUR pour sa représentation auprès du Client. À ce titre, le FOURNISSEUR devient l'interlocuteur privilégié du Client pour toute question relative tant à la fourniture d'électricité qu'à l'accès au RPD. Toutefois, le Client conserve une relation contractuelle directe avec ENEDIS dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD et ce, conformément au Contrat ENEDIS et à la Synthèse DGARD jointe aux présentes CGV.

Ainsi, dans le cadre du Contrat de fourniture d'électricité, le FOURNISSEUR assure pour le compte du Client, la gestion de l'accès au RPD, permettant l'acheminement de l'électricité jusqu'au PDL de ce dernier. Toute demande d'intervention du Client est effectuée auprès le FOURNISSEUR qui la transmettra à ENEDIS pour le compte du Client et en suivra la réalisation. Les frais facturés par ENEDIS pour cette opération, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro près au Client par le FOURNISSEUR, dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de l'intervention.

#### **Article 5 : Tarifs**

---

Le FOURNISSEUR ne propose pas de Tarif Réglementé ni de tarifs spéciaux, notamment « EJP » ou « Tempo », appliqués par l'Opérateur historique. Le Client bénéficiant de ces tarifs spéciaux de fourniture d'électricité reconnaît que la souscription à une offre de fourniture d'électricité le FOURNISSEUR annule automatiquement le bénéfice des tarifs spéciaux. Une intervention d'un technicien d'ENEDIS sur le compteur du Client est indispensable. Les frais d'intervention sont à la charge du Client et figurent dans le Catalogue des Prestations.

##### **5.1 Tarifs de l'offre de fourniture d'électricité**

La grille tarifaire de l'offre de fourniture d'électricité en vigueur au jour de la signature du Contrat par le Client, est annexée aux Conditions Particulières de Vente. La grille tarifaire de l'offre de fourniture d'électricité est également disponible sur le site internet du FOURNISSEUR.

Les prix de fourniture d'électricité (tarif non réglementé), outre les taxes et contributions obligatoires applicables, sont composés :

- d'une part fixe qui correspond à l'abonnement dont le montant dépend de la Puissance Souscrite et de l'option tarifaire retenue par le Client ;
- d'une part variable qui est proportionnelle à la consommation d'électricité du Client.

Les prix comprennent l'acheminement (c'est-à-dire l'accès et l'utilisation du RPD) et la fourniture d'électricité.

Les prix sont indiqués en TTC.

Les plages horaires des périodes tarifaires (heures creuses/heures pleines par exemple) sont indiquées sur les factures, varient selon les Clients, et sont librement fixées par le FOURNISSEUR en fonction des contraintes du système électrique (moyens de production mis en œuvre, prix de marché de gros, contraintes des réseaux de transport ou de distribution d'électricité).

##### **5.2 Offre à prix indexé**

Les prix de l'abonnement et du kWh HT, à l'exclusion de toutes taxes appliquées à l'offre choisie par le Client, figurent dans la grille tarifaire en vigueur et seront indexés sur les tarifs réglementés de vente (« TRV ») et pourront évoluer à la hausse ou à la baisse, proportionnellement aux TRV et dans les mêmes conditions que ces derniers.

Les évolutions des tarifs réglementés étant décidées par arrêté ministériel et publiées au Journal Officiel, les nouveaux prix de l'abonnement et du kWh seront appliqués de plein droit à tous les Contrats, y compris ceux en cours d'exécution, dès la date d'entrée en vigueur de l'arrêté concerné et le cas échéant de façon rétroactive, à compter de la modification du TRV. Le Client sera informé de cette modification sur la première facture prenant en compte ladite modification.

### 5.3 Taxes et contributions

Tous impôts, taxes, contributions, redevances ou charges de toute nature, actuels ou futurs, applicables conformément à la réglementation en vigueur et qui sont une composante du prix de l'Offre choisie par le Client, (« Taxes et Contributions ») sont facturés au Client. Les Taxes et Contributions comprennent notamment, à la date des présentes CGV, la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée), la TICFE (Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité), la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) et les TCFE (Taxes sur la Consommation Finale d'Electricité). Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de la nature des Taxes et Contributions imposé par la loi ou par un règlement, s'appliquera de plein droit au Contrat à la date de son entrée en vigueur.

### 5.4 Tarifs des prestations réalisées par ENEDIS

Les services et prestations proposés par ENEDIS sont définies et détaillées dans le Catalogue des Prestations en annexe des présentes et disponible sur le site <http://www.enedis.fr/documents?types=475>. Ces services et prestations sont facturés par ENEDIS au FOURNISSEUR qui les refacture au Client.

### 5.5 Dispositions spécifiques pour les Clients en situation de précarité

#### – Tarif de première nécessité (TPN)

Conformément à la réglementation en vigueur jusqu'au 31 décembre 2017, le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant fixé par décret bénéficie, sauf opposition de sa part, pour la fourniture en électricité de sa résidence principale, de la tarification spéciale « produit de première nécessité ». Les seuils de ressources font l'objet d'une information dans les FAQ disponibles sur le site [www.cdiscout.com/cdiscoutenergie](http://www.cdiscout.com/cdiscoutenergie).

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, le TPN sera remplacé par le Chèque énergie.

#### – Fonds de solidarité pour le logement (« FSL »)

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et qu'il éprouve des difficultés à s'acquitter de ses factures, il peut déposer auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département une demande d'aide au paiement de ses factures. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, le FOURNISSEUR peut procéder à la suspension ou à la réduction de la fourniture d'électricité après en avoir avisé le Client par courrier.

### 5.6 Évolution tarifaire de la fourniture d'électricité

Les prix figurant dans la grille tarifaire annexée aux Conditions Particulières de Vente du Client sont ceux en vigueur au moment de la signature du Contrat par le Client. Ces prix sont susceptibles d'évoluer dans les conditions suivantes : la part fourniture et la part abonnement pourront évoluer à la hausse comme à la baisse.

Toute modification de la grille tarifaire ainsi que sa date d'entrée en vigueur sera communiquée au Client au moins un mois avant application au Contrat en cours selon les modalités prévues à l'article 11.1 des présentes Conditions Générales de Vente. En cas de non-acceptation de cette évolution, le Client pourra résilier sans pénalité son Contrat dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle il aura reçu la communication des nouveaux prix applicables, dans les conditions prévues à l'article 9.1. Ces dispositions ne sont pas applicables aux modifications du TRV imposées par la loi ou le règlement et dont les modalités d'application sont prévues à l'article 5.2 ci-dessus.

## Article 6 : Modalités de facturation

---

### 6.1 Facturation

Les modalités de facturation et d'envoi de la facture sont laissées au choix du Client au moment de sa souscription, parmi les choix proposés par le FOURNISSEUR (support papier ou, sur option du client, support électronique). Le Client pourra décider d'en changer, à tout moment, sur simple demande auprès du service client le FOURNISSEUR ou via son espace client.

Pour l'établissement de sa facturation, le Client aura la possibilité de communiquer des auto-relevés qui seront pris en compte sous réserve qu'ils (i) soient acceptés par le GRD, lequel pourra notamment les refuser en cas d'incohérence avec les index relevés par ses soins, (ii) aient été transmis au FOURNISSEUR, au plus tard dix jours avant la date d'émission de la facture. A défaut du respect de ce délai, l'auto-relevé sera pris en compte dans la facture suivante.

#### 6.1.1 Facturation annuelle – mensualisation

En souscrivant à l'offre Cdiscount Energie, le Client choisit le mode de facturation annuelle et opte automatiquement pour un mode de paiement par prélèvement automatique.

La facturation annuelle se base sur 11 mensualités de paiement identiques dont le montant est déterminé par le FOURNISSEUR en accord avec le Client au moment où le Client choisit ce mode de facturation. Le FOURNISSEUR adresse en début de période facturée au Client un échéancier des mensualités précisant le montant et la date des prélèvements mensuels. Le Client s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire.

Afin d'établir une facturation en adéquation avec la consommation du Client, Le FOURNISSEUR se réserve la possibilité en cours de période, de manière justifiée et non arbitraire, de revoir les mensualités de paiement du Client, compte tenu notamment : des relevés réels d'ENEDIS, des auto-relevés transmis par le Client, de son historique de consommation, d'une modification tarifaire ou de classe de consommation, d'éventuelles erreurs de comptage de la part d'ENEDIS.

Dans tous les cas, une facture de régularisation sera adressée au Client le douzième mois sur la base des consommations réelles relevées par ENEDIS. La facture de régularisation fait également l'objet d'un prélèvement automatique. Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de Contrat sera ajouté au montant de la facture de régularisation. À chaque émission de facture de régularisation, le FOURNISSEUR émettra un nouvel échéancier tenant compte de la consommation du Client sur la période passée.

Si le Client souhaite opter pour un autre mode de facturation que le prélèvement automatique, le FOURNISSEUR se fait fort de lui proposer une offre alternative correspondant à son besoin.

## 6.2 Contestation par le Client

Toute contestation de facture(s) devra être adressée par écrit au FOURNISSEUR dans le délai légal de prescription, soit cinq ans à compter du jour où le Client a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Le Client transmet au FOURNISSEUR tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client.

## 6.3 Régularisation par LE FOURNISSEUR

Le FOURNISSEUR dispose d'un délai de quatorze mois pour réclamer le paiement des sommes dues à compter du dernier relevé ou autorelevé, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au Client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude.

## 6.4 Modalités de remboursement du trop-perçu

En cours d'exécution du Contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, les sommes dues par le FOURNISSEUR seront directement reportées sur la facture suivante, sauf demande exprès contraire du Client. Au-delà de 25 euros, le trop-perçu est remboursé par le FOURNISSEUR.

Le remboursement a lieu dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

En cas de retard dans le remboursement du trop-perçu, le FOURNISSEUR sera redevable envers le Client d'une pénalité de retard appliquée sur le montant du trop-perçu dont le montant ne pourra être inférieur à 7,50 euros TTC.

## Article 7 : Modalités de paiement

---

### 7.1 Délai et modes de paiement

Le Client est tenu de régler les factures émises par le FOURNISSEUR au plus tard dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture, ou à la date de paiement prévue sur chaque facture et/ou sur l'échéancier de paiement envoyé au Client. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

En souscrivant à l'offre Cdiscount Energie, le Client choisit de régler ses factures par prélèvement automatique. Si le Client souhaite opter pour un autre mode de facturation que le prélèvement automatique, le FOURNISSEUR se fait fort de lui proposer une offre alternative correspondant à son besoin.

### 7.2 Non-paiement des factures

En cas de non-paiement d'une facture dans le délai imparti, et sous réserve des dispositions de l'article 5.5, le FOURNISSEUR informera le Client par courrier qu'en cas de non-paiement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours par rapport à la date de règlement initialement prévue, sa fourniture d'électricité pourra être réduite ou suspendue. Ce délai supplémentaire de quinze jours est porté à trente jours pour les Clients Particuliers visés à l'article 5.5. En cas de difficulté de paiement, le Client est invité à s'adresser aux services sociaux de son département afin d'étudier la possibilité de bénéficier d'une aide visée à l'article 5.5.

À l'issue de ce délai supplémentaire, et si la facture demeure impayée, le FOURNISSEUR adresse un courrier valant mise en demeure au Client l'informant qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de vingt (20) jours, le FOURNISSEUR procédera à la réduction ou la suspension de la fourniture d'électricité. Si aucun paiement n'est intervenu après l'échéance de ce délai de vingt (20) jours, le FOURNISSEUR pourra résilier le Contrat.

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et après mise en demeure préalable restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, le Client sera redevable des sommes dues et de pénalités de retard égales à une fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC.

Ces pénalités seront exigibles à compter du jour suivant la date de paiement prévue et jusqu'à la réception du paiement par le FOURNISSEUR.

Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients Particuliers visés à l'article 5.5.

**L'ÉNERGIE EST NOTRE AVENIR, ÉCONOMISONS-LA !**

[www.cddiscount.com/cdiscountenergie](http://www.cddiscount.com/cdiscountenergie)

GREENYELLOW VENTE D'ÉNERGIE, SASU au capital de 2 000 000 € – 1 cours Antoine Guichard – 42 000 Saint-Étienne, RCS 820 881 720

Fournisseur de l'offre Cdiscount Énergie

**Article 8 : Suspension ou réduction de l'accès au RPD et de la fourniture d'électricité**

---

Conformément à l'article 7.2, en cas de non-paiement par le Client, le FOURNISSEUR pourra demander à ENEDIS une réduction ou une suspension de la fourniture d'électricité au Client, et donc de l'accès au RPD.

Dès la régularisation de l'impayé, le FOURNISSEUR demandera à ENEDIS un rétablissement de l'accès au RPD dans les conditions prévues dans le Contrat d'Accès au Réseau.

L'accès au RPD peut également être suspendu à l'initiative d'ENEDIS et/ou sur demande du FOURNISSEUR dans les conditions prévues dans la synthèse DGARD.

Toute intervention d'ENEDIS pour réduction ou suspension de la fourniture d'électricité sera facturée au Client dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations. Ces dispositions ne sont pas applicables aux Clients Particuliers visés à l'article 5.5.

**Article 9 : Résiliation**

---

**9.1 Résiliation à l'initiative du Client**

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment, sans motif et sans pénalité. Le Client notifie la résiliation au FOURNISSEUR par courrier. Dans ce cas, le FOURNISSEUR encourage le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser le(s) index de résiliation d'ENEDIS.

En cas de changement de FOURNISSEUR d'électricité, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité.

Dans les autres cas (déménagement, refus d'une modification du Contrat par le Client...etc.), la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et au plus tard trente jours à compter de la notification de la résiliation au FOURNISSEUR.

Il est précisé qu'aucune résiliation rétroactive n'est possible.

**9.2 Résiliation à l'initiative du FOURNISSEUR**

En cas de manquement par le Client à tout ou partie des obligations lui incombant aux termes du Contrat, et notamment en cas de non-paiement des factures, le FOURNISSEUR pourra résilier de plein droit le Contrat dans les conditions prévues à l'article 7.2, sans préjudice des dommages et intérêts et des pénalités auxquels elle pourrait prétendre.

**9.3 Effets de la résiliation**

En cas de résiliation par l'une ou l'autre des parties, le FOURNISSEUR adressera une facture de clôture au Client dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du Contrat. Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et reste redevable des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective, y compris les éventuels frais appliqués par ENEDIS. La facture sera établie sur la base du relevé d'index fourni par ENEDIS. Le remboursement du trop-perçu éventuel sera effectué dans un délai maximum de deux semaines après l'émission de la facture de clôture.

Conformément aux dispositions prévues dans la synthèse DGARD jointe en annexe des présentes, à compter de la date de résiliation du Contrat, ENEDIS pourra interrompre l'accès au réseau de distribution pour le PDL faisant l'objet de la résiliation, notamment dans le cas où aucun autre contrat de fourniture d'électricité n'aurait été conclu.

**Article 10 : Responsabilités**

---

Conformément à la réglementation en vigueur, le FOURNISSEUR et le GRD conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client dans les conditions précisées ci-après.

**10.1 Responsabilité du FOURNISSEUR vis-à-vis du Client**

Le FOURNISSEUR est responsable à l'égard du Client du respect des obligations qui lui incombent au titre du Contrat. La responsabilité le FOURNISSEUR ne pourra toutefois être engagée en cas (i) de manquement d'ENEDIS à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client, (ii) de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part tel qu'une utilisation illicite ou frauduleuse des appareils de mesure et de contrôle, (iii) en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation, (iv) ou lorsque l'éventuel manquement du FOURNISSEUR est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

**10.2 Responsabilité d'ENEDIS vis-à-vis du Client**

ENEDIS est redevable à l'égard du Client des obligations telles que décrites dans la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution jointe en annexe des présentes.

Le Client peut demander réparation directement à ENEDIS pour un manquement dû aux obligations qui lui incombent.

ENEDIS est notamment responsable à l'égard du Client de l'établissement et de la modification du raccordement, de l'accès au comptage et de son relevé tel que transmis au FOURNISSEUR, du dépannage, ainsi que de la qualité et de la continuité de l'alimentation.

S'il le souhaite, le Client peut engager la responsabilité d'ENEDIS dans les conditions prévues aux articles 6 et 7 de la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution.

### 10.3 Responsabilité du Client

Le Client est responsable à l'égard le FOURNISSEUR des obligations mises à sa charge dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Le Client engage également sa responsabilité à l'égard d'ENEDIS en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution des obligations mises à sa charge dans les conditions de la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution.

---

## Article 11 : Divers

### 11.1 Modification des conditions générales de vente

Le FOURNISSEUR communiquera au Client toute évolution des présentes conditions générales de vente dans un délai minimum d'un mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications. Cette information se fera selon les modalités de communication choisies par le Client au moment de son adhésion (par courrier postal ou par voie électronique). En cas de non-acceptation de ces modifications, le Client pourra résilier sans pénalité son Contrat dans un délai de trois mois à compter de la date de réception de ces modifications, dans les conditions prévues à l'article 9. Ces dispositions ne sont pas applicables aux modifications du Contrat imposées par des dispositions légales ou réglementaires.

### 11.2 Nullité

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition 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 12 : Données personnelles - CNIL

Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) applicable depuis le 25 mai 2018 et à la loi Informatique et Libertés modifiée, les données personnelles du Client sont collectées dans le cadre de son adhésion à l'offre de fourniture d'électricité du FOURNISSEUR. Ces données font l'objet d'un traitement informatisé et sont destinées à la société GREEN YELLOW VENTE D'ÉNERGIE et à ses prestataires pour les besoins de la gestion du Contrat de fourniture d'électricité et des services associés.

Ce traitement informatisé de données personnelles a pour finalité la gestion de la relation entre le FOURNISSEUR et ses Clients (dont la facturation, le recouvrement) ainsi que la prospection commerciale (notamment des offres ciblées permettant l'optimisation des performances énergétiques) sous réserve **de l'obtention du consentement du Client**.

Les informations indispensables à l'adhésion par le Client à l'offre de fourniture d'électricité sont signalées sur le Contrat par un astérisque. Il s'agit notamment des nom, prénom, adresse du Client.

D'autres données personnelles sont recueillies de façon facultative par le FOURNISSEUR lui permettant de proposer des offres et services personnalisés au Client, sous réserve de l'accord préalable auprès du Client.

Les données sont collectées et stockées dans le respect de la législation française et de la réglementation européenne. Ces données seront conservées durant la durée nécessaire à la réalisation de l'objet contractuel.

Chaque Client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression, de limitation au traitement et de portabilité des données personnelles le concernant. Le client pourra exercer ses droits auprès du Service Client à l'adresse suivante : Cdiscount Énergie – Service Client TSA 30122 42019 Saint Etienne Cedex 1 ou via le formulaire de l'espace client sur le site internet [www.cddiscount.com/cdiscountenergie](http://www.cddiscount.com/cdiscountenergie).

Le Client doit communiquer au FOURNISSEUR ses données personnelles, lors de sa souscription et les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. En cas de modification de ses données personnelles notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou de domicile, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer le FOURNISSEUR en s'adressant au Service Client.

Dans le cadre exceptionnel de la commercialisation de l'offre Cdiscount Energie réalisée avec un de nos partenaires, les données clients nécessaires à l'octroi de votre gain pourront, temporairement, lui être communiquées.

Le Client pourra, après accord express de sa part, recevoir des offres commerciales des partenaires du FOURNISSEUR :

- |                        |  |
|------------------------|--|
| > Géant Casino ;       | > Cdiscount ;  |
| > Supermarché Casino ; | > Franprix ;   |
| > Hyper Casino ;       | > Leader Price ;   |
| > Petit Casino ;       | > Leader Price Express ;                                   |
| > Casino Shop ;        | > Monoprix et ses différentes dénominations commerciales ; |
| > SPAR ;               | > Naturalia.   |
| > Vival by Casino ;    |  |
| > Sherpa Supermarché ; |  |

**L'ÉNERGIE EST NOTRE AVENIR, ÉCONOMISONS-LA !**

[www.cddiscount.com/cdiscountenergie](http://www.cddiscount.com/cdiscountenergie)

GREENYELLOW VENTE D'ÉNERGIE, SASU au capital de 2 000 000 € – 1 cours Antoine Guichard – 42 000 Saint-Étienne, RCS 820 881 720  
Fournisseur de l'offre Cdiscount Énergie

**Article 13 : Contact - Mode de règlement des litiges**

---

Le Client peut adresser toute demande ou réclamation au service client, qui s'engage à lui répondre dans un délai d'un mois :

- CDISCOUNT Énergie TSA 30122 42019 Saint Etienne Cedex 1 ;
- Formulaire de l'espace client sur le site internet [www.cdiseount.com/cdiseountenergie](http://www.cdiseount.com/cdiseountenergie).

Le Client afin de connaître ses droits et obligations en matière d'énergie peut également consulter « La liste des questions – réponses du consommateur d'énergie européen » en ligne sur les sites [www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf), [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) ou [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr).

Si le litige entre le Client et le FOURNISSEUR n'est pas résolu dans un délai de deux mois, le Client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie. Pour toutes informations, le Client est invité à se rendre sur le site dédié <http://www.energie-mediateur.fr/>.

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie mis en place par la Commission européenne en se rendant sur le site le site <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf> ou <http://www.energie-mediateur.fr/>.

**Article 14 : Droit applicable et juridiction**

---

Le Client et le FOURNISSEUR s'engagent à tout mettre en œuvre pour régler de façon amiable tout litige concernant leur relation contractuelle.

À défaut d'accord amiable, le Client et le FOURNISSEUR peuvent saisir les juridictions compétentes.  
Les relations entre le Client et le FOURNISSEUR sont régies par le droit français.



## ANNEXE I

## Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution

## Préambule

Dans le présent document le terme "Enedis" 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 d'Enedis 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 Enedis 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 à Enedis 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 d'Enedis : [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr).

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même site, Enedis publie également :

- ses référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles qu'Enedis applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du référentiel clientèle d'Enedis est accessible à l'adresse [http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF\\_04E.pdf](http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf) ;
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre d'Enedis aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site d'Enedis [www.enedis.fr/Catalogue\\_des\\_prestations](http://www.enedis.fr/Catalogue_des_prestations). Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

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

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

## Glossaire

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

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

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

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

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

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

**Fournisseur** : entité titulaire de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie et signataire d'un Contrat GRD-F avec Enedis, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique.

**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.

## 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, Enedis 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 d'Enedis le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site d'Enedis <http://www.enedis.fr/Concessions>.

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

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

Les coordonnées d'Enedis figurent dans le Contrat Unique du Client.

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

2.1. Les obligations d'Enedis à l'égard du Client Enedis est tenue 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 Enedis est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées d'Enedis.

**3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation**, conformément aux modalités définies par Enedis sur son site [www.enedis.fr](http://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 à Enedis directement ou via son Fournisseur.

Ces index font l'objet d'un contrôle de cohérence par Enedis notamment sur la base de l'historique de consommation du Client sur ce PDL. Enedis 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 d'Enedis accéder au Compteur conformément au paragraphe 3-2 ci-après.

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

Enedis est tenue 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 d'Enedis en matière de continuité :

Enedis 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. Enedis informe le Client, sur son site internet à la page

<http://www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite>, sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

➤ **Engagements d'Enedis en matière de qualité de l'onde :**

Enedis 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. Enedis 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 d'Enedis 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 d'Enedis, 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 d'Enedis.

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, Enedis 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 12 décembre 2013 relative aux tarifs d'utilisation du RPD, cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de six heures, imputable à une défaillance du RPD géré par Enedis. Elle est égale à 20 % de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze heures, à 40 % pour une coupure de plus de douze heures et de moins de dix-huit heures, et ainsi de suite par période entière de six heures. Elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun d'Enedis.

**2) réaliser les interventions techniques** selon les modalités techniques et financières des référentiels d'Enedis et de son catalogue des prestations.

Dans le cas où Enedis n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant la date fixée. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'Enedis, Enedis 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 Enedis est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, Enedis 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, Enedis 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 d'Enedis en vigueur.

**3) assurer les missions de comptage** dont elle est légalement investie.

Enedis est chargée 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 Enedis, 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 d'Enedis conformément aux dispositions des articles R341-4 à 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, Enedis installe ce Compteur, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses référentiels et son catalogue des prestations.

Enedis est en outre chargée 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 d'Enedis, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par Enedis, 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 d'Enedis 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 Enedis, Enedis informe le Client de l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation est considérée comme validée et Enedis 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 :

- lorsqu'Enedis 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 Enedis 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, Enedis 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.

Lorsqu'Enedis est amenée à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, elle fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

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

Enedis met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession d'Enedis 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 Enedis à communiquer ses données de comptage à son Fournisseur. Le Client ne peut remettre en cause cette désignation.

- **Protection des informations commercialement sensibles :**

Enedis 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 :**

Enedis protège les données à caractère personnel communiquées directement par le Client ou via son Fournisseur à Enedis conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés ».

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

Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, d'accès, de rectification et de suppression portant sur les données à caractère personnel le concernant. Le Client peut exercer ces droits soit via son Fournisseur, soit directement auprès d'Enedis par courriel adressé à «adnrc-support@enedis.fr» ou en écrivant à :

Enedis – Tour Enedis

Pôle clients – ADNCR

34, place des Corolles

92079 PARIS LA DEFENSE CEDEX

**L'ÉNERGIE EST NOTRE AVENIR, ÉCONOMISONS-LA !**

[www.cdiscalcount.com/cdiscalcountenergie](http://www.cdiscalcount.com/cdiscalcountenergie)

GREENYELLOW VENTE D'ÉNERGIE, SASU au capital de 2 000 000 € – 1 cours Antoine Guichard – 42 000 Saint-Étienne, RCS 820 881 720

Fournisseur de l'offre Cdiscount Énergie

Enedis peut être amenée à conserver les données personnelles du client pendant toute la durée du contrat unique et pendant une période maximale de 5 ans à compter de la résiliation de ce contrat.

La transmission au Fournisseur de la Courbe de Charge du Client par Enedis nécessite une autorisation du Client, conformément à la n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés » :

- à Enedis : pour la collecte et la transmission de cette Courbe de Charge par Enedis au Fournisseur. Cette autorisation peut être adressée soit directement à Enedis, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement préalable du Client et à en apporter la preuve sur simple demande d'Enedis.
- au Fournisseur: pour le traitement de cette donnée par le Fournisseur.

Le Client peut également autoriser la collecte et la transmission par Enedis de la Courbe de Charge à un tiers dans les conditions définies dans les référentiels d'Enedis disponibles sur le site internet d'Enedis à la page <http://www.enedis.fr/documents?types=12> .

### 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 d'Enedis est engagée au titre du paragraphe 6-1

#### 2.3. Les obligations d'Enedis à l'égard du Fournisseur

Enedis 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 ;
- Fournisseur 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 d'Enedis.

### 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.

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

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

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

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, Enedis 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.

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

### 2) garantir le libre accès et en toute sécurité d'Enedis au dispositif de comptage

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à Enedis 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 Enedis 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 à Enedis 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 d'Enedis. Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, Enedis 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 d'Enedis.

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

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 d'Enedis.

### **4) le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose**

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

En aucun cas la mise en œuvre d'un ou plusieurs moyens de production ne peut intervenir sans l'accord écrit d'Enedis.

## **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 d'Enedis, 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 d'Enedis 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 à Enedis 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 ;
- payer à Enedis 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 d'Enedis à :

- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses Clients ;
- mettre à disposition d'Enedis 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 d'Enedis 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 ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

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 Enedis.

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.

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 Enedis, 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 d'Enedis

Conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession et à la réglementation en vigueur, Enedis 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 d'Enedis ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par Enedis, 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 Enedis ;
- refus du Client de laisser Enedis 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 à Enedis de procéder à la suspension de l'alimentation en électricité du Client ;
- ou de demander à Enedis de limiter la puissance souscrite du Client lorsqu'elle est inférieure ou égale à 36 kVA. Cette prestation est possible :
  - pour les Clients résidentiels ;
  - pour les Clients professionnels, lorsque le Client dispose d'un Compteur Communicant.

## 6. Responsabilité

### 6.1. Responsabilité d'Enedis vis-à-vis du Client

Enedis est seule 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 d'Enedis pour les engagements d'Enedis 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 d'Enedis

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés à Enedis 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.

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

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

#### 6.3. Responsabilité entre Enedis et le Fournisseur

Enedis 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.

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

#### 6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur.

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 d'Enedis 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 Enedis 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 d'Enedis ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

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

### 7. Réclamations et recours

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

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

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 à Enedis, avec l'ensemble des pièces utiles au traitement de sa réclamation.

Le Fournisseur transmet à Enedis la réclamation dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client lorsqu'elle concerne Enedis, 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, Enedis 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 d'Enedis ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur ou à Enedis. 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, Enedis 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 à Enedis, 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, Enedis 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 à Enedis, le cas échéant via son Fournisseur, d'organiser une expertise amiable ou l'organiser lui-même. 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 Enedis, le Client peut saisir l'instance de recours au sein d'Enedis 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 d'Enedis en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès d'Enedis.

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'Énergie, 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 à Enedis, 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.