

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT DE FOURNITURE ET DE GESTION D'ENERGIE ELECTRIQUE

Sites en Contrat Unique

Version du 01/10/2026

DEFINITIONS

Lorsqu'ils sont précédés d'une majuscule, les termes et expressions employés dans le présent contrat ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous, à moins qu'il n'en soit précisé autrement.

1. Comptage (système de-)

Système permettant d'effectuer la mesure de la puissance et de l'électricité fournie au(x) point(s) de livraison.

2. Client

Désigne toute personne physique ou morale signant un contrat de fourniture avec Primeo Energie pour un usage autre que résidentiel, c'est à dire (i) toute personne physique ou morale ayant la qualité de professionnel au sens de l'article préliminaire du Code de la consommation ayant souscrit un Contrat avec le Fournisseur à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole et/ou (ii) toute personne morale ayant la qualité de non professionnel au sens de l'article susvisé ayant souscrit un Contrat avec le Fournisseur à des fins non professionnelles, pour une Puissance souscrite supérieure à 36kVA.

3. Catalogue des prestations

Désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur pour le compte du Client.

4. Conditions Particulières

Désigne l'ensemble des règles contractuelles individualisées correspondant aux caractéristiques propres à chaque Client. En cas de conflit entre les règles mentionnées aux Conditions Générales de Vente et aux Conditions Particulières, ces dernières prévalent. Le document intitulé « Offre de fourniture d'électricité » signé par le Client est assimilable aux Conditions Particulières

5. Contrat Unique / Contrat

Contrat portant sur la fourniture d'énergie électrique active et réactive, ainsi que sur l'accès au Réseau Public de Distribution et son utilisation. Les éléments suivants constituant le Contrat forment un tout indissociable :

- Les présentes Conditions Générales de Vente,
- Les conditions particulières
- Le contrat relatif à l'accès au Réseau Public de Distribution, à son utilisation et à l'échange de données pour les Points de Connexion pour lesquels a été souscrit un Contrat Unique et ses annexes (contrat GRD-F)
- Une synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution HTA (DGARD) pour les clients en contrat Unique est jointe aux présentes.

6. Contrat GRD-F

Contrat conclu entre Primeo Energie et le GRD, permettant à Primeo Energie d'accéder au réseau de distribution d'électricité géré par le GRD et de proposer à tous les clients raccordés à ce réseau un Contrat Unique.

7. Date Effective de Fourniture d'Électricité

Désigne la date de première fourniture d'électricité au Client par le Fournisseur par point de livraison (correspondant à un site de consommation)

8. Date de Prise d'Effet du Contrat

La date de prise d'effet du Contrat est la date à laquelle le Client souscrit à l'offre de fourniture d'électricité proposée par le Fournisseur. À compter de cette date, le Contrat régit l'ensemble des consommations d'électricité sur le(s) site(s) concerné(s), jusqu'à sa résiliation ou son expiration conformément aux présentes.

9. Distributeur / GRD

Personne morale exerçant l'activité de gestionnaire d'un réseau public de distribution d'électricité, telle que définie par la Loi n° 2000-108 du 10 février 2000. Le GRD responsable, sur une zone donnée, de l'exploitation, de l'entretien et du développement dudit réseau

10. Enedis

Electricité, Réseau Distribution France : entité exerçant l'activité de gestionnaire de réseaux publics de distribution sur le territoire français à l'exception des zones de desserte des ELD, telle que définie par la Loi, ou toute autre entité qui serait substituée et exercerait la même activité.

11. Energie électrique active/énergie électrique réactive

Tout système électrique utilisant le courant alternatif met en forme deux formes d'énergie : l'énergie électrique active et l'énergie électrique réactive. Dans les processus industriels, seule l'énergie électrique active est transformée au sein de l'outil de production en énergie mécanique, thermique, lumineuse etc. Elle est désignée ci-après par électricité. L'énergie électrique réactive sert notamment à l'alimentation des circuits magnétiques des machines électriques.

12. Entreprise locale de distribution (ELD)

Entreprise locale de distribution (distributeur non nationalisé) qui assure la distribution d'électricité sur un territoire déterminé.

13. Fournisseur ou Primeo Energie

Désigne Primeo Energie France SAS, Société par Actions Simplifiée, domiciliée au 66, rue de la Chaussée d'Antin 75009 Paris, immatriculée au Registre du Commerce de Paris sous le n° 808 283 345 au capital social de 2 857 144 €, fournisseur d'électricité, aux termes de l'article 22 de la loi du 10 février 2000 et des diverses mises à jour et modifications (ci-après « Primeo Energie »).

14. kVA, kWh et MWh

Désignent les abréviations de kilovoltampère, kilowattheure et mégawattheure, unités de mesure de l'énergie électrique.

15. Mise en service

Désigne la procédure d'ajout d'un Point de Livraison dans le périmètre du Fournisseur, en application du Contrat, conformément à la procédure de rattachement fixée par le Distributeur, suivant un changement de fournisseur ou l'activation d'un nouveau Point de Livraison.

16. Partie(s)

Le Client ou Primeo Energie ou les deux selon le contexte.

17. Point de livraison (PDL)

Désigne le point physique situé sur le Site, identifié de manière unique par le Gestionnaire du Réseau public de Distribution et indiqué dans l'offre de fourniture et/ou les Conditions Particulières, à l'aval du réseau, généralement à la limite de propriété entre les ouvrages électriques du Client et ceux du réseau public de distribution, à partir duquel l'Installation Intérieure du Client soutire l'électricité consommée au titre du Contrat.

18. Puissance Souscrite ou Puissance

Désigne la puissance maximale pouvant être appelée par le Site du Client et exprimée usuellement en kVA.

19. Responsable d'équilibre (RE)

Personne morale ayant signé avec le gestionnaire du réseau public de transport d'électricité (RTE) un accord de participation pour la qualité de Responsable d'Équilibre, en application duquel les signataires s'obligent l'un envers l'autre à compenser financièrement les écarts constatés *a posteriori* dans le Périmètre d'Équilibre. Les termes portant une majuscule se rapportant à la notion de Responsable d'Équilibre sont définis dans les Règles relatives à la Programmation, au Mécanisme d'Ajustement et au dispositif de Responsable d'Équilibre mises en ligne sur le site internet de RTE.

20. Réseau Public de Distribution (RPD)

Réseau conçu pour le transit et la transformation de l'énergie électrique entre les lieux de production et les lieux de consommation, géré par ENEDIS ou une ELD et se distinguant du réseau de transport en vertu des dispositions de la loi du 9 août 2004 (loi N°2004-803).

21. RTE

Personne morale ayant la qualité de Gestionnaire du Réseau Public de Transport d'électricité, désigné par la Loi n° 2000-108 du 10 février 2000, pour établir, sous le contrôle de l'État, l'équilibre offre/demande et accéder aux informations utiles auprès des Gestionnaires de Réseaux de Distribution, producteurs, fournisseurs et consommateurs, dans le cadre de la modernisation et du développement du service public de l'électricité.

22. Site

Désigne l'installation de consommation d'électricité du Client, située sur le territoire de la France continentale, raccordée au réseau public de distribution, identifiée par une adresse postale et par un ou plusieurs points de livraison ou de comptage, et expressément désignée dans l'Offre de fourniture et/ou les Conditions Particulières, à laquelle est destinée l'énergie électrique fournie par PRIMEO ENERGIE au titre du Contrat.

23. Tarif d'Acheminement de l'Électricité ou TURPE

Désigne le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité versé par tous les Clients du Réseau au Distributeur. Dans le cadre du Contrat Unique, le TURPE est payé par le Client par l'intermédiaire du Fournisseur.

céder et/ou transférer à quelque titre que ce soit tout ou partie de cette énergie électrique active à quelque personne que ce soit, sauf Primeo Energie.

2.2 Raccordement au RPD et relations avec le GRD

L'engagement de Primeo Energie est conditionné tant à la date de prise d'effet du Contrat que pendant toute sa durée, par :

- Le raccordement direct ou indirect des sites à un réseau public de transport ou de distribution français.
- Le raccordement effectif direct de chaque PDL au RPD.
- Le rattachement du ou des Sites au périmètre du Responsable d'Équilibre.
- L'existence entre Primeo Energie et le GRD dont dépend le Client d'un contrat Primeo Energie-GRD signé, relatif à l'accès au RPD et à son utilisation.
- Les limites de capacité du RPD.
- L'acceptation par le GRD du changement de fournisseur.

2.3 Conformité des installations et obligations du Client

L'engagement de Primeo Energie est conditionné tant à la date de prise d'effet du Contrat que pendant toute sa durée, par la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur.

Le Client s'engage à obtenir et/ou conclure, à maintenir en vigueur et à renouveler pendant la durée du Contrat les autorisations et/ou contrats nécessaires à l'exécution de ses obligations au titre du Contrat.

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

2.4 Engagement du client vis-à-vis de son fournisseur précédent

Le Client confirme par ailleurs être libre de tout engagement envers son ancien fournisseur à la date de début de fourniture de l'offre signée. Il reste seul responsable des engagements et éventuelles pénalités dues à son ancien fournisseur. Il lui appartient donc d'effectuer les démarches de résiliation nécessaires auprès de son ancien fournisseur. Primeo Energie ne pourra être tenu pour responsable en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des obligations contractuelles du Client.

2.5 Intégralité du contrat

Le Contrat contient l'intégralité des accords des Parties. Il annule toutes les lettres, propositions, offres et conventions antérieures en relation avec la fourniture d'énergie électrique active pour les Sites. L'accord donné par les Parties sur les présentes conditions générales vaut acceptation de l'ensemble du Contrat. Toute modification du Contrat doit faire l'objet d'un avenant écrit.

2.6 Evolution des conditions générales

Primeo Energie pourra modifier les présentes conditions générales et en informera le Client par tout moyen. En l'absence d'opposition écrite du Client aux nouvelles Conditions Générales dans le délai de 30 jours, celles-ci seront alors applicables de plein droit et se substitueront aux présentes.

2.7 Conformité à l'ordre juridique

Au cas où une stipulation du Contrat se révèle ou devient incompatible avec une disposition d'ordre légal ou réglementaire, nationale ou internationale, le Contrat n'est pas annulé de ce fait.

Les Parties se rapprochent alors à l'initiative de la Partie la plus diligente pour déterminer d'un commun accord les modifications à apporter à ladite stipulation afin de la rendre compatible avec l'ordre juridique, ou envisager les suites à donner au Contrat, tout en s'efforçant de s'écarter le moins possible de l'économie, et plus généralement de l'esprit ayant présidé à la rédaction de la stipulation à modifier.

Dans l'hypothèse où les Parties nouent des négociations pour réviser le Contrat, celui-ci reste en application pendant toute la durée de ces négociations.

2.8 Confidentialité

Les Parties conviennent de maintenir confidentiels les termes du Contrat. Les Parties s'engagent à ne pas divulguer les informations et documents fournis par l'autre Partie, de quelque nature qu'ils soient, économique, technique ou commercial, auxquels elles pourraient avoir accès du fait de l'exécution du Contrat.

1. OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet :

- La fourniture en électricité du/des Site(s) du Client par Primeo Energie en tant que Fournisseur. Ce service consiste dans la vente et la gestion de l'électricité nécessaire aux usages du Client (incluant chauffage et climatisation) ainsi que la facturation correspondante ; il inclut donc la prestation de fourniture de combustible dite P1 (l'énergie électrique) ainsi que la prestation d'exploitation (dite P2) dont le périmètre est précisé dans les conditions particulières.;
- La gestion et les conditions d'utilisation de l'accès au RPD permettant l'acheminement de l'énergie jusqu'au/aux PDL du Client pour l'alimentation à titre exclusif du ou des PDL, du ou des Sites du Client indiqués dans les Conditions Particulières à ce titre Primeo Energie assure la relation avec le GRD dans le cadre du Contrat sauf exceptions prévues aux présentes Conditions Générales.

2. CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

2.1 Conditions de fourniture d'électricité et exclusivité de fourniture

Primeo Energie s'engage à fournir au Client l'énergie électrique active nécessaire à l'alimentation du/des Site(s) et de lui permettre d'accéder au RPD et de l'utiliser aux conditions du Contrat.

L'engagement de Primeo Energie est conditionné tant à la date de prise d'effet du Contrat que pendant toute sa durée, par :

- L'exclusivité de la fourniture d'électricité du ou des Sites par Primeo Energie.
- L'utilisation directe par le Client de l'énergie électrique active au(x) Point(s) de livraison du/des Site(s). Le Client s'engage à ne pas

Aucune des Parties n'est tenue par la présente obligation de confidentialité si les informations concernées tombent dans le domaine public sans faute de la Partie cherchant à s'exonérer de cette obligation de confidentialité.

Les Parties ne peuvent communiquer le Contrat ou les informations susvisées à un tiers sans autorisation préalable et écrite de l'autre Partie, sauf dans le cas où cette communication est demandée par une autorité administrative indépendante ou juridictionnelle ou la Commission Européenne, et excepté ce qui peut être exigé d'une des Parties pour qu'elle soit en mesure d'exécuter le Contrat.

De même, les Parties peuvent révéler des informations confidentielles à leur commissaire aux comptes et, d'une manière générale, si elles ont une obligation légale de le faire. Dans ce dernier cas, la Partie concernée veille à limiter la révélation aux seules informations strictement nécessaires.

L'engagement de non-divulgaration pris par les Parties reste en vigueur pendant toute la durée du Contrat et, à son terme, pendant une durée de deux ans.

3. ACCES AU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION (RPD)

Le Client reconnaît et accepte que toutes les prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD mentionnées dans les présentes et dans ses annexes sont réalisées et garanties par le Distributeur à son profit tel que cela résulte du Contrat GRD-F passé à cet effet entre le GRD et Primeo Energie.

Primeo Energie rendra compte au Client des différentes opérations qu'il réalisera pour son compte. Il reste entendu que le Client pourra être en contact avec son GRD pour des questions techniques ou en cas de dépannage.

Le contrat relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les points de connexion pour lesquels a été souscrit un Contrat Unique ainsi que ses annexes en particulier les dispositions générales relatives à l'Accès et à l'Utilisation du RPD (DGARD) HTA pour les clients en contrat unique sont disponibles sur le site internet du Distributeur à savoir Enedis (www.enedis.fr) ou tout autre ELD territorialement compétente.

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

Les Conditions Particulières pourront déroger à ces conditions générales en cas de Sites/Clients desservis par une ELD, et ce en ce qui concerne les relations avec le Distributeur.

4. RESPONSABLE D'EQUILIBRE

Pendant la durée de la fourniture, le Fournisseur assure ou fait assurer par un tiers qu'il désigne la prestation de RE pour le(s) Point(s) de livraison.

5. TRANSFERT DE PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES

Le transfert de propriété de l'énergie électrique active s'effectue au(x) Point(s) de Livraison du ou des sites(s). Il est expressément convenu entre les Parties que le transfert de la propriété à l'acheteur est subordonné à la réception des flux de facturation en provenance du GRD d'une part et au paiement intégral du prix, à l'échéance convenue telle que figurant sur la facture émise d'autre part. A défaut de paiement à l'échéance, le vendeur restera propriétaire de la marchandise et pourra en reprendre possession.

6. SOUSCRIPTION ET PRISE D'EFFET DU CONTRAT

6.1 Entrée en vigueur

Le Contrat entre en vigueur et commence à produire tous ses effets entre les Parties à la date de sa signature par les Parties. La période de fourniture est fixée dans les conditions particulières, sous réserve du respect des conditions listées de l'article 2. Si l'ensemble de ces conditions n'est pas respecté, Primeo

Energie pourra résilier le Contrat de plein droit, sans préjudice de dommages et intérêts éventuels au profit de la Partie non défaillante, et notamment des dispositions de l'article 19.

6.2 Durée / période contractuelle

Le Contrat est conclu pour une durée déterminée et fixée dans les Conditions Particulières se référant le cas échéant à chaque Site.

Avant la date d'échéance du Contrat et dans les conditions prévues par le catalogue des prestations du ou des GRD compétents (Enedis ou une ou plusieurs ELD) le Client effectuera l'ensemble des procédures entraînant le retrait du/des Site(s) du périmètre d'équilibre de Primeo Energie à la date d'échéance.

A défaut, le Client supportera, à compter de la date d'échéance du Contrat, l'ensemble des conséquences liées aux prestations effectuées par le Responsable d'équilibre de Primeo Energie. Notamment, le Client sera redevable envers Primeo Energie de l'intégralité des consommations du ou des Site(s).

Le Contrat étant signé pour une période contractuelle à durée déterminée, il n'y a donc pas de tacite reconduction.

Primeo Energie se réserve le droit de proposer une nouvelle offre au Client avant la date de fin de Contrat. Le Client a la possibilité d'accepter cette nouvelle proposition ou de retenir un autre fournisseur. Cependant, si le Client n'a pas fait le nécessaire auprès d'un autre fournisseur avant la date de fin de Contrat, alors Primeo Energie se réserve la possibilité de sortir le Client de son périmètre ou d'appliquer les nouvelles conditions.

7. CLAUSE DE CONVENTION SUR LA PREUVE ET SIGNATURE ELECTRONIQUE

Les Parties conviennent que le présent Contrat peut être signé par voie électronique, au sens des articles 1366 et suivants du Code civil ainsi que du Règlement (UE) n° 910/2014 dit « eIDAS ». Par convention expresse valant convention sur la preuve, elles reconnaissent à cette signature électronique la même force probante et la même valeur juridique que leur signature manuscrite, et s'accordent pour lui conférer date certaine à compter de son apposition par le service utilisé.

L'exigence d'une pluralité d'originaux prévue à l'article 1375 du Code civil est réputée satisfaite dès lors que l'acte est établi et conservé conformément aux articles 1367 et 1377 du même code, et que le procédé permet à chaque Partie de disposer d'un exemplaire sur support durable ou d'y avoir accès.

8. PRIX ET FACTURATION

Le prix payé par le Client dans le cadre de ce Contrat figure dans les Conditions Particulières.

Sauf dispositions contraires figurant dans les Conditions Particulières, les coûts afférents à la fonction de responsable d'équilibre sont inclus dans ces prix.

Le prix indiqué dans les Conditions Particulières n'inclut pas la TVA, ni les impôts, taxes, droits d'accise, contributions ou redevances, français ou européens, applicables pendant la durée d'exécution du Contrat à la vente, au transport, à la distribution et à la livraison d'énergie, ceux-ci sont intégralement à la charge du Client et lui sont facturés en sus, au taux et dans les conditions prévues par les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Il est précisé que l'accise sur l'électricité due au titre de la consommation finale d'électricité, telle que régie par le code des impositions sur les biens et services, est expressément exclue du prix et est facturée en sus au Client selon les règles légales et réglementaires applicables pendant la durée du Contrat.

9. MECANISME DE CAPACITE

Un mécanisme de capacité est institué conformément aux articles L.316-1 à L.316-13 du Code de l'énergie.

Il s'appuie sur la période hivernale (PH), définie du 1er novembre de l'année AL au 31 mars de l'année AL+1, et sur un signal de pointe (PP) fixé par RTE. Ce signal, utilisé pour évaluer la contribution du site de consommation, correspond à la puissance soutirée pendant les périodes de tension.

Conformément à la délibération CRE n°2026-24 du 27 janvier 2026 et à l'arrêté du 18 mars 2026, le signal PP comprend notamment :

- 22 jours de tension par hiver, sélectionnés parmi les jours ouvrés hors jours fériés nationaux ;
- Des plages horaires de 7h00 à 10h00 et de 17h00 à 20h00 ;
- Une répartition de 6 jours sur novembre-décembre et 16 jours sur janvier à mars.

Une année civile AL intègre ainsi deux sous-périodes distinctes :

- **PH1_{AL}** : de janvier à mars de l'année AL (rattachée à la période hivernale AL-1 / AL) ;
- **PH2_{AL}** : de novembre à décembre de l'année AL (rattachée à la période hivernale AL / AL+1)

Chacune des sous-périodes relèvent de deux hivers consécutifs à un prix distinct publié par RTE.

Le coût de capacité facturé au Client est exprimé en €/MWh et calculé selon la formule suivante :

$$\text{CoûtCapacité}_{AL} = \text{CoeffCapacité}_{M,AL} \times \text{QuotientCapaPHN}_{AL}$$

Avec :

- **CoeffCapacité_{M,AL}** : est le coefficient de capacité en kW/MWh applicable aux consommations du mois M de l'année AL, et est défini selon 2 périodes, la valeur d'hiver s'applique sur les mois de janvier, février, mars, novembre et décembre et la valeur d'été s'applique sur les mois d'avril à octobre. Les valeurs seront définies dans les Conditions Particulières.
- **QuotientCapaPHN_{AL}** : est le prix unitaire de capacité en €/kW pour la période hivernale PHN de l'année AL, déterminé à partir du Quotient du mécanisme de capacité publié par RTE, majoré des frais de gestion.

La facturation est mensuelle et appliquée aux volumes réels consommés, avec une ligne spécifique « Contribution Obligation Capacité » sur chaque facture.

Primeo Energie se réserve le droit d'adapter cette clause en cas d'évolution réglementaire.

Concernant la régularisation annuelle pour les sites télé-relevés, elle est calculée ainsi :

$$\text{RégulCAPA}_{AL} = \text{ObligCapaRéelle}_{AL} - \text{ObligCapaFacturée}_{AL}$$

Avec :

- **ObligCapaRéelle_{AL}** : le produit entre la moyenne des puissances soutirées pendant les heures PP et le nombre de jours PP publiés par RTE pour chaque sous-période PH1 et PH2 divisé par le nombre de jours PP de chaque Hiver H, multipliée par le quotient de capacité correspondant ;
- **ObligCapaFacturée_{AL}** : représentant l'obligation déjà facturée au client pour l'année AL.

La régularisation est facturée au plus tôt sur la facture de décembre AL ou au plus tard en mars AL+1, avec une ligne spécifique « Régularisation Obligation Capacité ».

Enfin, RTE indique que la période PH comprend 22 jours PP (6 en novembre-décembre et 16 en janvier-mars), mais cette répartition peut être modifiée, entraînant un ajustement des coefficients de capacité par Primeo Energie.

10. CERTIFICATS D'ECONOMIES D'ENERGIE

Au regard de la législation actuelle sur les Certificats d'Economies d'Energie (CEE), le prix de vente de la fourniture en énergie électrique proposé par Primeo Energie n'intègre pas le coût de ces Certificats pour toute la durée du Contrat. Si l'activité du Client génère pour Primeo Energie une obligation au titre des Certificats d'Economies d'Energie alors, le prix de vente de la fourniture en énergie électrique n'intégrant pas le surcoût de ces Certificats, Primeo Energie facturera de plein droit chaque mois le montant correspondant aux obligations qui lui seront générées (selon la législation en vigueur sur chaque période), à un prix CEE déterminé à des conditions de marché en gré à gré. L'obligation CEE pour l'année N fera l'objet d'une facturation mensuelle. Le prix CEE sera multiplié par le volume réel du mois. Une ligne spécifique "Obligation CEE" apparaîtra sur la facture.

Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières, ces prix CEE seront réévalués en fonction des évolutions législatives ou réglementaires modifiant le niveau des obligations de production des CEE. L'écart du niveau d'obligation

sera répercuté de manière à prendre en compte la moyenne de l'évolution du niveau d'obligation de production de CEE classique et de CEE précarité, et sera valorisé sur la base du prix moyen mensuel pondéré de cession des CEE calculé à partir des « indices spot » disponibles publiés par EMMY sur les mois M-4 à M-2, M étant le mois d'entrée en vigueur de ladite évolution.

Par ailleurs, les prix CEE pourront être révisés chaque année civile afin de prendre en compte les évolutions de prix des CEE constatées sur EMMY au titre du mois de novembre de l'année N-1 pour la fourniture d'électricité de l'année N. Cette révision sera réalisée sur la base du prix moyen mensuel pondéré de cession des CEE calculé à partir des « indices spot » disponibles publiés par EMMY sur les mois M-4 à M-2, M étant le mois de novembre de l'année N-1.

Si les indices spot EMMY venaient à disparaître, ou étaient indisponibles, leur sera substituée la référence la plus proche existante et permettant de maintenir l'équilibre économique du Contrat.

11. AUTO-CONSUMMATION, EFFICACITE ENERGETIQUE

Le Client a la possibilité d'ajouter des centrales d'autoproduction (ou autoconsommation) d'électricité ou des investissements dans l'efficacité énergétique sur ses sites dans la limite de 5% de la consommation annuelle de référence pour chacun des sites identifiés au périmètre du Contrat, sous réserve d'en informer préalablement Primeo Energie au plus tard 3 mois après le début de la production.

Le Client devra également préciser à Primeo Energie le site ou les sites concerné(s) et la technologie retenue.

Au-delà de 5% de baisse des soutirages (consommation annuelle de référence), Primeo Energie régularisera la baisse de consommation de la manière suivante :

$$\text{Régularisation consommation} = \frac{(\text{Volume de référence} - \text{Volume réalisé}) \times (\text{Prix de fourniture moyen annuel réalisé} - \text{prix de référence M0})}{\text{Volume de référence}}$$

Avec :

- **Volume de référence (MWh)** : Le volume de référence annuel du site défini au Contrat au prorata du nombre de mois concernés
- **Volume réalisé (MWh)** : Le volume facturé par le client pour l'année considérée au prorata du nombre de mois concernés
- **Prix de fourniture moyen annuel réalisé (€/MWh)** : prix moyen du Contrat - part énergie - pondéré des volumes réalisés de l'année considérée
- **Prix de référence M0 (€/MWh)** : la moyenne arithmétique des prix de référence M0 mensuels (Valeurs publiées dans les délais*) de la technologie choisie par le client publiée par le CRE

En cas de résultat positif le montant sera facturé au client, en cas de résultat négatif le montant sera restitué au client.

* Conformément à l'article R.314-46, le délai de publication par la CRE s'appliquant à cette donnée est de quatre semaines suivant la fin de chaque mois. En cas d'indisponibilité du M0, Primeo Energie utilisera le M0 Photovoltaïque.

12. COMPTAGE

Le comptage de la livraison d'énergie électrique au(x) Site(s), qui sert de base à la facturation du Client, est effectué par les appareils de comptage. Le Client autorise expressément le GRD à communiquer ses données de comptage à Primeo Energie ou à tout tiers sous-traitant désigné par Primeo Energie.

13. MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT

Les modalités de facturation sont prévues dans les Conditions Particulières.

A compter du 1er septembre 2026, les factures seront établies et transmises sous forme électronique aux Clients assujettis à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA), conformément à l'article 289 bis du code général des impôts. Les factures seront mises à disposition du Client via une plateforme de dématérialisation agréée, dans l'un des formats réglementaires en vigueur, conformément aux normes techniques de facturation précisées notamment par le décret n°2024 266 du 25 mars 2024.

La facture électronique est la seule facture légalement conforme et dotée de valeur fiscale probante.

Le Client assujéti à la T.V.A à l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour pouvoir recevoir ses factures électroniques via une plateforme agréée par l'Etat. L'absence de consultation, de téléchargement ou de réception effective des factures électroniques ne saurait en aucun cas exonérer le Client de son obligation de paiement envers PRIMEO dans les délais contractuels, dès lors que les factures ont été régulièrement émises par Primeo Energie sur sa plateforme de dématérialisation agréée.

Le Client bénéficiant d'un Espace Client est informé par e-mail de la mise à disposition des informations relatives à sa facturation dans son Espace Client. Il peut ainsi y consulter toutes les informations relatives à sa facturation via les duplicatas de factures mis à disposition.

En tout état de cause, le Client est seul responsable du choix, du paramétrage et du bon fonctionnement de sa plateforme de dématérialisation agréée (y compris de l'adresse électronique associée permettant l'identification du Client sur la plateforme agréée). Il lui appartient ainsi, en cas de modification de son ou ses identifiant(s) d'adressage pour la réception des factures, de procéder sans délai à la mise à jour de ces informations.

Les factures émises par Primeo Energie, libellées en euros sont émises sur la base des quantités d'énergie électrique consommées par le/les Site(s), telles qu'elles sont mesurées par les appareils de Comptage. Dans l'hypothèse de données de consommation manquantes, Primeo Energie estime la consommation du/des Site(s) à partir des données de substitution retenues par le GRD, sous réserve de la communication de ces données à temps, à défaut, PRIMEO ENERGIE se réserve le droit d'estimer la consommation du/des Site(s) sur la base de l'historique de la consommation ou de la consommation des installations comparables suivant les règles et usages en vigueur. Primeo Energie régularisera ces montants dès la réception des données définitives. PRIMEO ENERGIE ne peut pas être tenue responsable des retards ou erreurs de facturation du fait du GRD.

En particulier, si le point de livraison est en mode de relève estimée avec le GRD au moment de basculer dans le périmètre de Primeo Energie alors Primeo Energie pourra faire une demande de relève réelle engendrant un coût de prestation à la charge du Client.

Le règlement est réalisé par la mise à disposition des fonds par le Client au plus tard à la date de règlement fixée dans les Conditions Particulières et sur la facture.

Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

A défaut de paiement intégral à la date prévue les sommes restant dues sont majorées de plein droit le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable ou d'un rappel, de pénalités de retard égales au taux directeur de la BCE majoré de 10 points de pourcentage, conformément à la loi, appliqué au montant de la créance TTC pour le nombre exact de jours écoulés entre la date de règlement figurant sur la facture et la date de mise à disposition des fonds par le Client. En outre, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, en cas de retard de paiement, le Client sera également débiteur de plein droit, par facture impayée dans les délais, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant fixé à 40 euros.

PRIMEO ENERGIE se réserve également le droit de refacturer un montant forfaitaire de 20 € TTC en cas de rejet de prélèvement de la part du client.

Ces pénalités sont à majorer des taxes et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation, ainsi que les frais et honoraires rendus éventuellement nécessaires pour leur recouvrement.

Le Client s'engage à effectuer l'ensemble de ses paiements en vertu du Contrat sans pouvoir invoquer une quelconque compensation.

Sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être demandés par Primeo Energie en cas de non-paiement intégral d'une facture par le Client dans le délai imparti, Primeo Energie pourra demander au Distributeur de suspendre la fourniture en respectant un préavis de 7 jours ouvrés suivant l'envoi d'une lettre valant mise en demeure adressée au Client.

Tous les frais liés à la suspension de la fourniture ainsi que les frais liés aux moyens de paiement tels que chèques, prélèvement ou TIP impayés et supportés par Primeo Energie seront refacturés au Client incluant les sommes mentionnées à l'article 19.

En cas de contestation de la facture, l'obligation de paiement n'est pas suspendue. Les Parties s'efforcent de parvenir à un règlement amiable de leur différend dans les meilleurs délais. Toute réclamation relative à la facture doit être notifiée par le Client à Primeo Energie par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la facture. A l'expiration de ce délai, la réclamation est irrecevable.

14. GARANTIE DE PAIEMENT

Sauf le cas où le Client est couvert par l'assureur crédit de Primeo Energie, il doit produire une garantie de paiement qui prendra la forme d'un dépôt de garantie ou d'une garantie bancaire autonome à première demande, totale ou partielle délivrée par une banque de l'Union Européenne. Le montant total de la garantie de paiement est équivalent à quatre (4) mois de consommation du ou des site(s) concerné(s). La délivrance de cette garantie constitue une condition suspensive d'exécution du Contrat.

La garantie partielle est la différence entre la garantie totale et l'encours autorisé par l'assureur crédit de Primeo Energie.

La garantie doit être reçue par Primeo Energie au plus tard, 30 jours avant la date de début de fourniture.

Cette clause est valable sur toute la durée contractuelle. Si en cours de Contrat la qualité de crédit du Client ou le cas échéant d'une entité payeuse du Client venait à être dégradée, auprès de l'assureur crédit de Primeo Energie, le Client devrait fournir une telle garantie dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception de la notification de la dégradation de son encours.

15. EVOLUTIONS LEGISLATIVES, REGLEMENTAIRES ET TARIFAIRES

Tous les articles mentionnés ci-avant sont susceptibles d'être affectés par des évolutions des dispositions législatives et réglementaires, notamment relatives aux certificats d'économies d'énergie et au mécanisme de capacité.

En cas d'instauration, de modification ou de suppression de telles obligations entraînant une variation du coût supporté par Primeo Energie, celle-ci pourra en répercuter de plein droit l'incidence financière sur les prix facturés au Client, sans que les autres stipulations du Contrat en soient affectées.

16. DONNEES PERSONNELLES

Primeo Energie 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 (les Données Personnelles) relatives à ses clients dans des fichiers informatisés.

La collecte des Données Personnelles a pour finalités générales : 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).

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 consulter la Politique de Protection des Données disponible sur le site internet de Primeo Energie.

Les Données Personnelles nécessaires au gestionnaire du réseau de distribution et, le cas échéant, aux tiers autorisés, leur sont communiquées par Primeo Energie.

Les données collectées sont destinées aux services internes de Primeo Energie et aux sous-traitants auxquels Primeo Energie fait appel dans le cadre de l'exécution du Contrat, et sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, augmentée de la durée des prescriptions légales.

Les données collectées sont hébergées sur des serveurs dans l'Union Européenne. Toutefois, Primeo Energie peut être amené à transférer ces données personnelles hors de l'Union Européenne lorsque ses prestataires de service y sont situés. Le cas échéant, conformément à la réglementation, Primeo Energie s'assure qu'un niveau de protection suffisant et approprié est accordé aux données.

Sauf exception liée à l'exécution du Contrat ou aux obligations légales de Primeo Energie, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de vos données à caractère personnel, ainsi que de limitation ou d'opposition à leur traitement et du droit de donner des directives sur le sort de leurs données après décès.

Toute personne physique concernée peut exercer les droits susvisés par courrier à l'adresse suivante : Primeo Energie – Service Clients – Données Personnelles - 66 rue de la Chaussée d'Antin, 75009 Paris ou par courrier électronique à l'adresse dpo@primeo-energie.fr.

Enfin, toute personne physique concernée dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

17. RESPONSABILITE

17.1 Dispositions générales

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

En cas de responsabilité de l'une ou l'autre Partie, celle dont la responsabilité est engagée est tenue de verser une réparation pécuniaire à l'autre Partie dans les conditions de droit commun et dans les limites envisagées ci-dessous. Il est entendu que cette responsabilité est limitée aux pertes éprouvées par l'autre Partie et ne couvre pas les éventuels manques à gagner.

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

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

En toute hypothèse, et pendant la durée du Contrat, Primeo Energie ne peut être amené à verser pour tous dommages, de quelque nature qu'ils soient, un montant supérieur à 5% du montant annuel facturé au titre de la fourniture d'électricité.

PRIMEO ENERGIE n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance du fait du tiers ou la survenance d'un événement de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence de la Cour de cassation, rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

En tout état de cause, le Client garantit Primeo Energie contre tout recours de tiers, quel qu'il soit, relatif à la réparation d'un préjudice quelconque subi par le Client du fait de l'application du Contrat.

17.3 Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou non-exécution des clauses du Contrat relative à l'accès au RPD et à son utilisation

Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application du contrat d'Accès au Réseau. Il devra ainsi indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou à un tiers quelconque.

Le Distributeur engageant sa responsabilité vis-à-vis du Client en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de ses engagements conformément à ses obligations contractuelles, la responsabilité de Primeo Energie ne peut être engagée dans ces cas.

En cas de réclamation du Client attribuée à un non-respect par le Distributeur de ses obligations, le Client adressera sa réclamation à Primeo Energie ou au GRD conformément aux modalités décrites aux articles 7.1 et 7.2 de l'annexe 1bis du contrat GRD- En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD devant le CRE.

La responsabilité du Distributeur est limitée par les hypothèses et conditions figurant dans le contrat relatif à l'accès au RPD et faisant partie intégrante des présentes conditions générales de vente.

Le Client engage directement sa responsabilité vis-à-vis du Distributeur en cas de mauvaise exécution ou non-exécution de ses obligations conformément au contrat mentionné ci-dessus. Le Distributeur pourra engager une procédure amiable ou un recours juridictionnel contre le Client directement s'il estime qu'il est à l'origine de son préjudice.

18. SUSPENSION DE L'ACCES AU RPD ET INTERRUPTION DE LA FOURNITURE

L'accès au RPD pourra être suspendu et la fourniture d'électricité en conséquence interrompue :

- a) À l'initiative de Primeo Energie :

- En cas de non-paiement par le Client d'une facture dans le délai imparti par le Contrat, à l'issue d'un préavis donné par Primeo Energie au Client de 10 jours calendaires à compter de la réception par le Client du courrier recommandé avec accusé de réception valant mise en demeure
- En cas de rejet du prélèvement automatique et de non-régularisation dans les 6 jours calendaires de la date d'échéance
- En cas d'utilisation par le Client de l'énergie électrique active fournie dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat, à l'issue d'un préavis donné par Primeo Energie au Client de 10 jours calendaires à compter de la réception par le Client du courrier recommandé avec accusé de réception valant mise en demeure,
- b) À l'initiative du Distributeur (conformément aux conditions générales relatives à l'accès au RPD de Enedis)
 - En cas de refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage
 - En cas de raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client
 - Conformément aux Cahiers des charges de distribution publique d'électricité dans les cas suivants :
 - o Injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public,
 - o Non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur,
 - o Danger grave et immédiat porté à la connaissance d'Enedis concessionnaire,
 - o Modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par Enedis, quelle qu'en soit la cause,
 - o Trouble causé par un Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
 - o Usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par Enedis.

Le Distributeur informera le Client par lettre recommandée avec accusé de réception de l'interruption de la fourniture et du motif allégué ; la suspension prendra effet 10 jours calendaires après l'envoi par le GRD au Client de cette lettre valant mise en demeure. Primeo Energie sera par ailleurs informé de cette interruption.

La suspension du Contrat se prolonge aussi longtemps que l'évènement qui en est à l'origine n'a pas pris fin. Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption de la fourniture auront pris fin, l'accès au RPD sera rétabli sans délai par le Distributeur et tous les frais nécessaires à l'interruption et à la reprise du Contrat sont à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait générateur de la suspension.

Dans ces cas, le Client ne peut revendiquer, ni auprès du GRD ni auprès de Primeo Energie, le paiement d'aucune indemnité, le remboursement d'aucun dommage éventuel, ni aucune diminution de ses obligations, de quelque nature qu'elle soit. En particulier, le Client demeure tenu de payer le prix prévu par le Contrat.

En cas de manquement par le Client à ses obligations contractuelles, Primeo Energie se réserve le droit de résilier le Contrat de fourniture en cours. Primeo Energie pourra également mettre fin aux contrats de renouvellement du client et appliquer les pénalités de rupture anticipée conformément aux dispositions de l'article 15 des présentes CGV.

19. RESILIATION DU CONTRAT

19.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut résilier le Contrat avant son terme en cas de rachat du Site par une autre société, de fermeture du Site, de déménagement ou de fin d'activité. Dans ces hypothèses, il dispose des options suivantes :

- Le Client résilie le Contrat et acquitte l'indemnité de résiliation définie à l'article 19.3 ci-après.
- Le Site est repris par un successeur qui accepte expressément de poursuivre le Contrat de fourniture d'électricité avec Primeo Energie jusqu'à la date de fin de Contrat prévue, dans les mêmes conditions.
- Le Client souhaite conserver son Contrat avec Primeo Energie pour un nouveau site équivalent exerçant la même activité ; Primeo

Energie procède alors au transfert du Contrat vers le nouveau Point de Livraison, aux mêmes conditions.

Lorsque le Client change de fournisseur d'électricité pour le ou les Sites concernés, la résiliation du Contrat intervient de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture d'énergie. Le changement de fournisseur avant le terme initial du Contrat entraîne l'application de l'indemnité de résiliation définie à l'article 19.3.

19.2 Résiliation à l'initiative du Fournisseur

Nonobstant les éventuelles dispositions prévues aux Conditions Particulières, le Contrat peut être résilié par Primeo Energie dans les cas suivants :

- En cas de manquement grave du Client à ses obligations au titre de l'exécution de ce Contrat, Primeo Energie France mettra en demeure l'autre Partie, par courrier recommandé avec accusé de réception de remédier aux inexécutions dans un délai déterminé. A l'issue de ce délai, si le manquement persiste, Primeo Energie pourra résilier le Contrat.
- En cas de résiliation du contrat GRD-Primeo Energie.
- En cas de suspension du Contrat à l'initiative de Primeo Energie conformément aux articles 2 et 18 a) ci-dessus, Primeo Energie pourra procéder à la résiliation du Contrat dans un délai de 10 jours calendaires dans les conditions prévues au présent article.
- En cas de manquement du Client à son obligation de paiement

Pour les cas mentionnés aux points a, c et d, le Client sera redevable de l'indemnité de résiliation définie à l'article 19.3.

19.3 Indemnités de résiliation anticipée

En cas de résiliation du Contrat dans les cas mentionnés aux articles 19.1 et 19.2 ci-dessus, le Client sera redevable d'une indemnité de résiliation anticipée envers Primeo Energie calculée comme suit :

- un forfait administratif de 500 euros HT ;
- un montant calculé au titre de la perte économique supportée par le Fournisseur selon la formule suivante :

0,5 x Prix de vente moyen du Contrat x Consommation Annuelle de Référence x nombre de mois restant à courir jusqu'à l'échéance du Contrat / 12

Avec

- Consommation Annuelle de Référence : Consommation en MWh telle que définie dans le Contrat,
- Prix de vente moyen du Contrat : Prix de vente moyen résultant en euro/MWh tel que défini dans le Contrat (Conditions Particulières) auquel Primeo Energie se réserve le droit de rajouter le coût des Garanties de Capacité, des Garanties d'Origine (Energie Verte) et des Certificats d'Economie d'Energie (CEE). Les Parties conviennent qu'à défaut de mention d'un Prix de vente moyen résultant dans les Conditions Particulières, le prix retenu sera le prix horosaisonnalisé HPH mentionné dans lesdites Conditions Particulières.

Ce montant pourra être révisé en fonction de la perte économique en vigueur et notamment de l'article L332-2 alinéa 5 du Code de l'Energie.

19.4 Modalités de notification, date de prise d'effet et conséquences de la résiliation

Dans ces cas la résiliation devra être notifiée à l'autre Partie par lettre Recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de 30 jours, la date de résiliation effective du Contrat est arrêtée par le GRD qui la notifie aux Parties, cette date ne peut intervenir que le 1^{er} jour du mois suivant la date de fin du préavis.

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité de l'énergie électrique active fournie jusqu'au jour de la résiliation effective. Le GRD communiquera au fournisseur la facture soldant les consommations du client jusqu'à la date de résiliation effective. Le Client est tenu de payer dans son intégralité cette facture.

A compter de la date de résiliation effective, si le Client continue de consommer de l'électricité sur son ou ses PDL, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec Primeo Energie ou tout autre fournisseur prenant effet à cette même date. A défaut, il supporte l'ensemble des conséquences notamment financières et prend le risque de voir sa fourniture interrompue par le Distributeur conformément aux conditions prévues dans les Dispositions Générales d'Accès au Réseau Public de Distribution.

Le Client reconnaît avoir pris expressément connaissance de ces conditions.

Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité de Primeo Energie pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de la fourniture par le Distributeur.

Tous les frais et indemnités liés à la résiliation du Contrat sont à la charge du Client, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui peuvent être demandés.

20. CESSIION DU CONTRAT OU FERMETURE DE SITE(S)

Les Parties ne peuvent transférer leurs droits et obligations au titre du Contrat, sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie ; cette dernière ne peut s'opposer à ce transfert que pour un juste motif ; un refus fondé sur une solvabilité moindre du cessionnaire est réputé être un motif légitime au sens du présent article.

En cas de cession ou de fermeture d'un ou plusieurs Sites le Client notifiera au minimum 30 jours avant à Primeo Energie, la cession ou la fermeture du site cette notification sera effective 30 jours à compter du mois suivant cette notification. Les conséquences d'une cession ou fermeture sont précisées article 19.

En cas de modification dans la situation juridique des Parties notamment par vente, fusion, absorption, le Contrat est transféré de plein droit.

21. IMPREVISION

En dérogation à l'article 1195 du Code civil, dans le cas où des circonstances d'ordre économique ou technique imprévisibles, exceptionnelles ou particulièrement graves, survenant après la conclusion du Contrat et extérieures à la volonté des Parties rendaient l'exécution du Contrat excessivement onéreuse pour l'une des Parties, cette dernière pourra notifier à l'autre Partie une demande de renégociation du Contrat afin de rechercher, de bonne foi les solutions les plus appropriées à la poursuite de leurs relations contractuelles. La survenance de l'événement justifiant la demande de renégociation du Contrat ne dispense en aucun cas les Parties de poursuivre l'exécution de leurs obligations ni n'entraînerait une suspension de celles-ci. A défaut d'accord entre les Parties dans un délai de soixante (60) jours calendaires à compter de la notification de la demande de renégociation, les conditions de prix seront maintenues pendant toute la durée du Contrat.

Le Client accepte expressément les risques liés à l'évolution de sa consommation ainsi que tous les risques liés à l'évolution des prix de marché de l'électricité, y compris lorsque ces évolutions sont imprévisibles au moment de la signature du Contrat, et ce quel qu'en soit le coût à sa charge.

22. FORCE MAJEURE

Outre les événements répondant à la définition de la force majeure telle qu'elle résulte de la jurisprudence issue de l'article 1218 du code civil, les Parties conviennent que sont assimilées à des événements de cette nature les circonstances suivantes :

- La guerre, déclarée ou non déclarée, la guerre civile, les émeutes et révolutions, les actes de piraterie et de terrorisme, les sabotages,
- Des circonstances climatiques et/ou un phénomène sismique et/ou une inondation et/ou un incendie empêchant l'exécution du Contrat,
- Les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'avions ;
- 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 Points de Livraison, alimentés par le RPT et/ou par les RPD sont privés d'électricité.
- En cas de délestages de PDL non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise dès lors que ces délestages affectent des zones où sont situés un ou plusieurs Sites ;
- Les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique ;
- Des circonstances d'ordre politique, une crise économique ou des mouvements sociaux ayant pour conséquence une limitation

importante ou une cessation de l'approvisionnement des Parties en matières premières nécessaires à leur activité de production,

- Les accidents graves d'exploitation entraînant un arrêt total de la production d'énergie électrique destinée au Client pendant plus de 48 heures, et dont les conséquences ne peuvent être compensées par des moyens immédiatement disponibles.
- Les délestages ou arrêts de production imposés par les grèves du personnel des industries électriques et gazières revêtant les caractéristiques de la force majeure notamment dans le cas d'une grève nationale ayant des répercussions locales.
- L'indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production d'électricité raccordées au réseau public de transport d'électricité ou au réseau public de distribution d'électricité conduisant à l'impossibilité de subvenir aux besoins de consommation nationale dans le respect des règles relatives à l'interconnexion des différents réseaux nationaux d'électricité.

La Partie souhaitant invoquer le cas de force majeure le notifie impérativement à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception sous 5 (cinq) jours à compter de la survenance de l'événement ou de la circonstance.

La Partie invoquant un cas de force majeure s'engage à faire ses meilleurs efforts pour limiter et/ou faire cesser les conséquences de l'événement constitutif de force majeure ou de la circonstance assimilée dans les meilleurs délais. Pendant la période d'interruption de ses obligations, elle informe régulièrement l'autre Partie de l'évolution de l'événement constitutif de force majeure ou de la circonstance assimilée, ainsi que des conditions de reprise de ses obligations contractuelles. Les Parties ne peuvent exiger aucune indemnité de quelque nature que ce soit au titre des événements ou circonstances prévus par le présent article.

Pendant la durée de la suspension du Contrat en raison d'une circonstance de force majeure, les obligations contractuelles des Parties à l'exception de celle de la confidentialité sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure et les Parties n'encourent aucun responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par l'une ou l'autre du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de leurs obligations contractuelles.

Dans l'hypothèse où un événement constitutif de force majeure ou une circonstance assimilée a pour effet d'empêcher ou de rendre sensiblement plus difficile ou onéreuse l'exécution par une Partie de tout ou partie de ses obligations, les Parties se rencontrent afin d'examiner les adaptations à apporter à leurs obligations respectives pour tenir compte de cette situation. A défaut d'accord dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de sa survenance chacune des Parties aura la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie sans qu'il n'en résulte une quelconque obligation d'indemnisation pour l'une ou l'autre Partie.

23. ANTI-CORRUPTION ET COMPLIANCE

Chaque Partie s'engage à respecter les lois et réglementations en vigueur en matière de corruption sous toutes ses formes, de sanctions internationales, de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme. A ce titre, chaque Partie s'engage à respecter durant la durée du Contrat les législations nationales ou locales relatives à la lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme applicables, incluant notamment la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 « relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique ». Chaque Partie s'engage à s'assurer que ses dirigeants et salariés se conforment à ces obligations et à mettre en place des procédures et des contrôles visant à prévenir ces risques. En outre, chaque Partie déclare et garantit qu'aucune situation de conflit d'intérêts entre ses salariés et dirigeants et les salariés et dirigeants de l'autre Partie susceptible d'influencer les relations contractuelles régies par les présentes n'a été portée à sa connaissance.

En cas de manquement au présent article par l'une des Parties, l'autre Partie se réserve la possibilité de résilier à effet immédiat le Contrat sans préjudice de toute action en justice qu'elle estimerait nécessaire d'initier et sans que cette résiliation n'ouvre droit à indemnisation de la Partie défaillante.

24. ETHIQUE

Conformément à ses engagements en matière d'éthique, Primeo Energie tient à respecter les principes et droits fondamentaux inscrits dans la Déclaration des Droits de l'Homme des Nations Unies, le Pacte Mondial des Nations Unies, la Charte des Droits Fondamentaux de l'Union Européenne et les Conventions conclues dans le cadre de l'Organisation Internationale du Travail.

Le Client reconnaît qu'il a pris connaissance des principes et droits fondamentaux visés ci-dessus. Il reconnaît y adhérer et s'engage à les respecter. Le Client s'engage à mettre en œuvre les moyens matériels et

humains nécessaires pour assurer l'application par lui-même, ses sous-traitants ou fournisseurs de ces principes, droits fondamentaux, lois et réglementations spécifiques.

25. CORRESPONDANCES ET INFORMATIONS

Coordonnées Primeo Energie France :

Pour toute correspondance avec Primeo Energie France, il convient d'utiliser l'adresse figurant sur les factures. Site internet : <http://www.primeo-energie.fr>

Coordonnées du Distributeur : ENEDIS :

Enedis - Tour Enedis - 34 place des Corolles - 92079 Paris La Défense Cedex. Site internet : <http://www.enedis.fr>

26. DROIT DE RETRACTATION

Le Client, consommateur final non domestique souscrivant une puissance électrique strictement supérieure à 36 kVA, ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu par le Code de la consommation, le présent Contrat étant ferme et définitif dès son acceptation.

27. DROIT APPLICABLE

Le Contrat est soumis pour son exécution, sa validité et son interprétation au droit français.

28. MODE AMIABLE DE REGLEMENT DES LITIGES

Le Client et Primeo Energie s'efforcent de régler à l'amiable tout litige pouvant survenir entre eux à propos de l'interprétation ou de l'exécution du Contrat. Pour tout litige, le Client peut adresser une réclamation écrite au service Client Primeo Energie par courriel : relation.client@primeo-energie.fr ou depuis l'Espace Client.

Si le Client est éligible à l'article L.122-1 du Code de l'énergie, il peut saisir le médiateur national de l'énergie dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de la réclamation écrite faite auprès du Service Clients par courrier (Médiateur national de l'énergie Libre réponse n° 59252 75443 Paris Cedex 09) ou via le site internet www.energie-mediateur.fr.

29. JURIDICTION COMPETENTE

LES LITIGES RELATIFS A LA FORMATION, LA VALIDITE, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA CESSATION DU CONTRAT SONT SOUMIS A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DES ACTIVITES ECONOMIQUES DE PARIS.

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

Préambule

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

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) HTA, 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, 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 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 associé à un PDL.

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 L111-92 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 1bis du Contrat GRD-F.

Fournisseur : entité qui dispose d'une 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 convenu entre le Client et le GRD pour le soutirage d'énergie électrique. Le Point de Livraison est précisé dans le Contrat Unique. Il est généralement identifié par référence à une extrémité d'un élément d'ouvrage électrique.

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.

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

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 du GRD www.enedis.fr

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 sur son site internet www.enedis.fr

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 PDL 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 D322-10 du code de l'énergie, 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 s'engage à ne pas dépasser un seuil de nombre de coupures, hors travaux, par périodes de douze mois à compter de la prise d'effet du Contrat Unique. Ce seuil est défini par zone d'alimentation, selon une règle précisée dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

Le Client peut, s'il en fait la demande par l'intermédiaire de son Fournisseur, substituer à l'engagement standard un engagement personnalisé sur le nombre de coupures. Les principes de cet engagement personnalisé sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA. Le catalogue des

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

prestations en vigueur du GRD en précise les modalités notamment financières.

Le GRD s'engage à ne pas causer plus de deux coupures pour travaux par année civile, et à ce que la durée de chaque coupure soit inférieure à quatre heures.

Le GRD verse automatiquement au bénéfice du Client, le cas échéant via son Fournisseur, une pénalité pour toute Coupure Longue d'une durée supérieure à celle fixée par la délibération de la CRE en vigueur relative aux tarifs d'utilisation du RPD.

Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément aux dispositions de la délibération de la CRE en vigueur relative aux tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance des réseaux publics de distribution ou de transport d'électricité ;
- 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, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés en cas de coupure de plus de 20 % de l'ensemble des Clients alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

➤ Engagements du GRD en matière de qualité de l'onde

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

Les engagements du GRD portent sur les fluctuations lentes, les variations rapides, les déséquilibres de la tension et la fréquence. Ils sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

Le GRD ne prend aucun engagement standard sur les microcoupures ni sur les creux de tension.

Seuls les creux de tension peuvent donner lieu, si le Client en fait la demande par l'intermédiaire de son Fournisseur, à un engagement personnalisé. Ledit engagement est proposé par Le GRD en fonction des conditions locales d'alimentation du site. Les principes de cet engagement sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA. Le catalogue des prestations en vigueur du GRD en précise les modalités notamment financières.

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 6-3 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;

- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue 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, sans faute de la part du GRD ;
- dans les cas de refus d'accès au réseau et de suspension de l'accès au réseau cités aux paragraphes 5-5 et 5-6 ci-après.

Le GRD s'engage par ailleurs à produire les bilans qualité annuels ou semestriels remis au Client par le Fournisseur, conformément aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA et au catalogue des prestations du GRD en vigueur.

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 son 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 via son Fournisseur.

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 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 permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Le dispositif de comptage est décrit dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

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. Si le Client ou son Fournisseur souhaite un service nécessitant un Compteur Communicant alors que le Client n'en dispose pas encore, l'installation d'un Compteur Communicant se fait à la charge du GRD, sous réserve de faisabilité

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

technique, conformément aux modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations.

Le GRD 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 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 à défaut avec celles d'un PDL présentant des caractéristiques de consommation comparables. 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.

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

Le GRD peut réaliser des travaux pour le développement, l'exploitation, l'entretien, la sécurité et les réparations urgentes que requiert le RPD.

Pour les travaux ne présentant pas un caractère d'urgence, le GRD prend contact avec le Client afin de déterminer d'un commun accord la date de réalisation des travaux. Le GRD informe le Client par tout moyen écrit, avec copie au Fournisseur, de la date, de l'heure, de la durée des travaux et de la durée de la coupure qui s'ensuit a minima dix jours ouvrés avant la date de réalisation effective des travaux.

Pour les travaux présentant un caractère d'urgence, le GRD prend immédiatement les mesures nécessaires et prévient par tout moyen dans les meilleurs délais le Client, avec copie au Fournisseur, de la date, de l'heure et de la durée de la coupure qui s'ensuit.

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.

Si le Client a une puissance souscrite strictement supérieure à 2 MW, il reçoit, ainsi que le Fournisseur, une information personnalisée, conformément aux modalités prévues dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

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 réglementation 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 notamment du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : 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. Le GRD collecte la Courbe de Charge et la transmet à RTE, et le cas échéant au Responsable d'Equilibre désigné par le Fournisseur, afin de procéder à la Reconstitution des flux.

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

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

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.

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 directement par courriel (dct-informatiqueetlibertes@enedis.fr) ou par courrier au GRD :

Tour Enedis - Service National Consommateurs
6ème étage

34, place des Corolles- 92079 Paris La Défense CEDEX

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

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.

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

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 l'accès du Client au RPD à la demande du Fournisseur ;
- 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

La limite entre le RPD et l'installation électrique intérieure du Client est mentionnée dans le Contrat Unique, selon les informations transmises par le GRD. En aval de cette limite, l'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes applicables.

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.

Le Client ne doit en aucun cas raccorder un tiers à son installation intérieure.

2) satisfaire à son obligation de prudence

Conformément aux dispositions de l'article D342-8 du code de l'énergie, le Client doit veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles.

A la demande du Client, le GRD adresse les informations sur les conditions de qualité et de continuité du site, ainsi que sur les mesures habituelles que le Client peut prendre pour minimiser les conséquences des aléas de distribution. Il appartient ensuite au Client de prendre les mesures économiquement raisonnables et techniquement efficaces pour en minimiser les conséquences sur ses installations.

3) respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD

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

Le respect, par le GRD, de ses obligations suppose que le Client limite les perturbations générées par ses installations, conformément aux dispositions générales d'accès et d'utilisation du RPD HTA.

Pour ce faire, le Client s'engage à s'équiper, à ses frais, des appareils nécessaires, et à faire remédier à toute défectuosité qui pourrait se manifester. Les éventuels désaccords sur les mesures à prendre en vue de faire disparaître toutes causes de danger ou de limiter les troubles dans le fonctionnement du réseau sont réglés conformément au paragraphe 7. Il en va de même dans le cas où le Client refuserait de prendre les dispositions visant à limiter ses propres perturbations conformément aux tolérances précisées.

Ces dispositions s'appliquent sans préjudice de tout recours en indemnité, notamment dans l'hypothèse où la responsabilité du GRD serait recherchée par un autre client du fait des conséquences des perturbations générées par le Client.

4) permettre l'installation d'un dispositif de comptage adapté

Le Client doit mettre gratuitement à la disposition du GRD un local de comptage.

Le Client a l'obligation de mettre en place et d'entretenir, sous sa responsabilité et à ses frais, certains éléments du dispositif de comptage, comme décrit dans les dispositions générales d'accès et d'utilisation du RPD HTA. Préalablement à la mise en service de ces équipements, le Client transmet au GRD les certificats de vérification garantissant la conformité aux règles et normes en vigueur. Si une liaison de télécommunication nécessaire au Télérelevé du Compteur par le GRD est posée et exploitée par un opérateur de télécommunications, le GRD prend à sa charge les frais de l'abonnement correspondant.

5) garantir le libre accès et en toute sécurité du GRD aux dispositifs 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 des articles R341-4 à R341-8 du code de l'énergie ;
- le dépannage des dispositifs 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 autant de fois que nécessaire. 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 à la convenance du Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

6) veiller à l'intégrité des ouvrages de son raccordement 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.

7) 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 le GRD 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 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'un ou plusieurs moyens de production ne peut intervenir sans l'accord écrit du GRD.

8) transmettre, via le Fournisseur, au GRD, pour accord, avant exécution, toutes les modifications apportées par lui-même aux installations de son poste de livraison fonctionnant à la tension de raccordement.

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

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 dispositions ;
- 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 ;

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

- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance pour une période de 12 mois ;
- 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 ;
- à la conformité des installations du poste de livraison aux règlements et normes en vigueur ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

La mise en service d'une 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 D342-18 à 21 du code de l'énergie.

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 suspendre l'accès au RPD du Client.

6 — Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées empêchant l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles 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 faits irrésistibles et imprévisibles de 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 déstage 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 déstages 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.

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

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.

8 — Révision du présent document

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