



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE L'OFFRE ÉLECTRICITÉ

Offre à prix de marché

Consommateurs particuliers, non professionnels et professionnels ayant souscrit une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA

En vigueur au 01 juillet 2019





WEKIWI S.A.S.
6 Avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris
Société par actions simplifiée au
capital de 310 000 euros,
RCS Paris 841 081 169
Téléphone : 09 70 26 70 50
clients@wekiwi.fr

I. Définitions

Appareil(s) de mesure : équipement permettant d'effectuer la mesure de la puissance de l'électricité fournie au(x) Point(s) de Livraison.

Catalogue des Prestations : liste établie et publiée par le Gestionnaire du Réseau de Distribution des prestations permanentes ou ponctuelles disponibles pour le Client, chaque prestation étant assortie de ses conditions tarifaires et de ses modalités de réalisation. Le catalogue est disponible sur le site Internet de WEKIWI.

Changement de Fournisseur : opération consistant pour un Client à changer de Fournisseur d'électricité pour un Site dont il est déjà titulaire d'un contrat permettant la fourniture d'électricité.

Client : désigne, au sens du Code de la consommation, selon le cas : (I) tout consommateur personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (le « Particulier ») ; (II) toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles (le « Non-professionnel ») ; ou (III) tout consommateur non-domestique (le « Professionnel »), raccordés en Basse Tension au Réseau Public Distribution avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA à laquelle est livrée l'électricité en un ou plusieurs Points de Livraison. Le Client est désigné dans les Conditions Particulières.

Compteur : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant la fonction de comptage de l'électricité distribuée au Client.

Conditions Générales de Vente (CGV) : désignent les présentes conditions du Contrat dans lesquelles figurent les obligations générales des Parties.

Conditions Particulières : partie du présent Contrat dans laquelle figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les Parties, précisant et/ou dérogeant aux Conditions Générales de Vente, selon l'offre choisie par le Client.

Contrat : présent Contrat constitué, par ordre de prévalence, des Conditions

Particulières, des Conditions Générales et de ses annexes. Lorsque le Contrat constitue un « Contrat Unique », il comprend l'annexe intitulée « Dispositions Générales Relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution Basse Tension géré par le GRD », dont une synthèse est également mise à disposition sur le site internet du GRD. Les principales clauses du cahier des charges de concession applicables au Client sont par ailleurs mises à disposition sur le site internet du GRD. Lorsque le Client dispose déjà d'un CARD conclu directement avec le GRD, le Contrat constitue un contrat de vente seule d'électricité, et non un Contrat Unique.

Contrat Unique : contrat régi par l'article L.224-8 du Code de l'énergie, regroupant les dispositions relatives à la fourniture d'électricité assurée par le Fournisseur et relatives à l'acheminement de l'électricité assuré par le GRD.

Contrat GRD-F : contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau de Distribution et le Fournisseur WEKIWI relatif à l'accès au réseau, à son utilisation, et à l'échange de données concernant le Point de Livraison du Client, alimenté en basse tension. La conclusion du Contrat GRD-F par le Fournisseur permet de proposer un contrat au Client sous forme de Contrat Unique. Le GRD a établi sous sa responsabilité le document de synthèse intitulé « Dispositions Générales Relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution Basse Tension géré par le GRD », figurant en annexe au Contrat Unique.

CSPE : Contribution au Service Public de l'électricité.

CTA : Contribution tarifaire acheminement.

Energie verte : électricité produite à partir de sources d'énergies renouvelables. L'option « Energie Verte » est souscrite, le cas échéant, par le Client, selon les Conditions Particulières.

Forfait : offre de WEKIWI consistant en un choix d'un montant mensuel correspondant à votre consommation. Ce montant est prélevé à l'avance et à la fréquence choisie.

Fournisseur : Co-contractant du Client pour la fourniture de l'électricité.

Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) : exploitant du Réseau public de Distribution de l'électricité dans la zone où est situé le Point de livraison du Client, également appelé « Distributeur ». Les coordonnées du GRD sont spécifiées dans les Conditions Particulières.

Mise en Service : opération consistant à rendre durablement possible l'arrivée d'électricité dans une installation par le biais d'un raccordement au réseau nouveau ou existant.

Partie(s) : WEKIWI, ou le Client, ou les deux parties selon le contexte.

Options tarifaires :

- Base : avec un prix du kWh constant.
- Heures pleines (HP) / Heures Creuses (HC) : il existe 8 heures creuses par jour définies par le GRD entre 22h et 7h, le reste étant des Heures pleines.

Période contractuelle : une période contractuelle débute à compter du premier jour de la date d'effet du Contrat à 0 heure et s'achève à la date d'échéance à 23h59'59".

Point de Livraison : point(s) où, pour chaque Site, le GRD livre au Client l'électricité. Point où s'effectuent le transfert de propriété et le transfert des risques liés à la vente et à la fourniture d'électricité.

Puissance Souscrite : puissance électrique maximale que le Client prévoit d'appeler pour un Site donné.

Réseau Public de Distribution (RPD) : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes, exploités par ou sous la responsabilité du Gestionnaire de Réseau de Distribution, permettant à ce dernier de réaliser des prestations de distribution de l'électricité jusqu'au(x) Point(s) de Livraison du Client.

Résiliation ou Cessation du Contrat : opération consistant à mettre un terme par l'une ou l'autre Partie le Contrat.

Responsable d'Equilibre : personne morale ayant signé un accord de participation avec le gestionnaire de réseau de transport d'électricité (RTE) et qui est tenu de compenser financièrement les écarts entre injection et soutirage d'électricité sur son périmètre d'équilibre.

Site : Site de consommation d'électricité du Client, situé sur le territoire de la France métropolitaine continentale et raccordé au RPD pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Souscription : opération consistant à choisir, auprès du Fournisseur, l'offre et les conditions tarifaires associées pour la mise en service du Contrat selon le profil de consommation du Client.

Tarif(s) Réglementé(s) : tarifs de vente d'électricité déterminés par décrets ou arrêtés, proposés par le fournisseur historique et bénéficiant, à leur demande, aux consommateurs finals domestiques et non domestiques pour leurs sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, conformément à l'article 337-7 du Code de l'énergie.



Version Tarifaire : classification des tarifs d'utilisations du réseau de distribution en fonction de la consommation du Client - Courtes Utilisations (CU), Moyennes Utilisations (MU), Longues Utilisations (LU).

WEKIWI : Fournisseur d'électricité, société par actions simplifiée, dont le siège est situé au 6 Avenue Franklin D Roosevelt - 75008 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 841 081 169, dont les coordonnées sont précisées à l'article 19.

2. Objet du Contrat

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles WEKIWI s'engage à fournir au Client l'énergie électrique dans les limites de la puissance et des termes fixés dans les Conditions Particulières, et selon les conditions d'accès et d'utilisation du RPD.

Il s'agit (I) soit d'un Contrat Unique regroupant la fourniture et l'acheminement de l'électricité, cette dernière prestation étant assurée par le Gestionnaire du Réseau de Distribution, (II) soit d'un contrat de vente d'électricité seule lorsque le Client a conclu par ailleurs un CARD directement avec le GRD. En contrepartie, le Client s'engage à payer l'électricité (et l'acheminement pour les Clients en Contrat Unique) selon les prix et modalités de règlement fixés dans le Contrat.

Le Contrat constitue une offre à prix de marché, qui annule automatiquement, le cas échéant, le bénéfice du Tarif Réglementé. Tout Client ayant opté pour une offre de marché avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA peut, à tout moment et sans frais, bénéficier à nouveau des Tarifs Réglementés.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des pièces constitutives du Contrat avant sa signature et les accepte à travers la conclusion du Contrat.

3. Conditions d'exécution du Contrat

3.1. Engagement de WEKIWI

WEKIWI s'engage à fournir au Client l'électricité nécessaire à l'alimentation de la totalité de la consommation de son Site dans la limite des termes fixés dans le Contrat et des contraintes techniques de branchement. WEKIWI assure la mission de Responsable

d'Equilibre pendant toute la durée du Contrat, en son nom propre ou par voie de délégation à un tiers.

Le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est compris entre 1 et 21 jours à compter de la conclusion du Contrat. Il dépend du contexte de Souscription du Contrat (changement de fournisseur ou mise en service) et des contraintes du GRD.

Conformément à la législation et la réglementation en vigueur, le Gestionnaire du Réseau de Distribution est responsable du Réseau Public de Distribution et de la qualité et de la continuité de la fourniture d'électricité, selon les conditions rappelées (I) dans les « Dispositions Générales Relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution Basse Tension géré par le GRD » en annexe au Contrat, pour les Clients en Contrat Unique ; ou (II) dans le CARD, pour les Clients hors Contrat Unique.

3.2. Conditions de fourniture

L'engagement de WEKIWI pour la fourniture d'électricité, conformément aux dispositions du Contrat, est conditionné pour chaque Site par :

- le raccordement du ou des Points de Livraison du Client au Réseau de Distribution,
- la conclusion d'un Contrat GRD-F entre le GRD et WEKIWI, pour les Clients en Contrat Unique, ou la conclusion d'un CARD entre le GRD et le Client, pour les Clients hors Contrat Unique,
- le rattachement du ou des Points de Livraison du Client au périmètre du Responsable d'Equilibre,
- le respect des normes par le Client pour sa propre installation intérieure, ainsi que pour les Appareils de mesure qui y sont raccordés, conformément aux règles techniques de sécurité en vigueur,
- le respect, durant la durée du Contrat, de toutes les dispositions de sécurité et de maintenance nécessaires, conformément aux normes et à la réglementation en vigueur,
- la résiliation effective par le Client de tout éventuel contrat avec un autre fournisseur d'électricité pour le ou les Sites concernés,
- l'absence de rétractation par le Client concerné, conformément à l'Article 4.3 ci-après,
- les limites de capacité du branchement telles qu'elles sont fixées par le GRD au Point de Livraison,

- l'utilisation par le Client pour son compte direct et exclusif de l'électricité au(x) Point(s) de Livraison,
- l'accès à l'ensemble des informations ou données relatives à chaque Point de Livraison (volume, comptage...), ce qui est expressément autorisé par le Client par la signature du Contrat,
- le paiement des factures d'électricité dans les conditions définies dans le Contrat,
- l'usage non frauduleux ou illicite de l'énergie électrique,
- le cas échéant, le maintien pendant la durée du Contrat du libre accès aux installations de WEKIWI ou des installations placées sous sa responsabilité,
- la fourniture par le Client de la garantie, le cas échéant, suivant l'Article 6.6 ci-après.

Si une ou plusieurs de ces conditions ne sont pas satisfaites, le Fournisseur pourra résilier le Contrat dans les conditions définies à l'Article 8.2. ci-après.

4. Souscription aux offres de WEKIWI

Le Client peut souscrire aux offres proposées par WEKIWI auprès de tout point de vente appartenant à WEKIWI, par courrier postal, par téléphone ou par Internet via un formulaire de souscription.

Conformément à l'article L.314-16 du Code de l'énergie, pour le service Energie Verte, souscrit le cas échéant par le Client aux Conditions Particulières, WEKIWI s'engage à acheter la quantité de garanties d'origine correspondante pour chaque MWh (1.000 kWh) d'énergies renouvelables consommés par le Client.

4.1 Choix de la puissance souscrite

Le Client a le choix entre une puissance allant de 3 à 15 kVA (36 kVA pour les contrats en cours) en offre de base, et de 6 à 36 kVA avec l'option Heures Pleines / Heures Creuses. La puissance souscrite est déterminée en fonction des besoins annuels du Client.

Le Fournisseur renseigne le Client lors de sa Souscription sur la meilleure Version Tarifaire à choisir en fonction de son profil. Les conseils sont donnés sur la base des informations transmises par le Client. Au cours du Contrat, le Client a la possibilité de contacter son Fournisseur à tout moment pour s'assurer que son Contrat est toujours adapté à son profil de consommation. WEKIWI s'engage à répondre, à titre



gracieux, à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son Contrat est bien adapté à son mode de consommation. Le Client peut éventuellement changer de Version Tarifaire au cours du Contrat, selon les conditions tarifaires prévues dans le Catalogue de Prestations du GRD.

4.2 Droit de rétractation

En cas de Souscription hors établissement ou à distance (notamment par téléphone ou par Internet), le Client Particulier dispose d'un délai de quatorze (14) jours, à compter de son acceptation pour se rétracter, sans motif, ni pénalité applicable. Si ce délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client Particulier peut informer WEKIWI de l'exercice de son droit de rétractation par courrier postal ou par courrier électronique. Toutefois, le Client Particulier, peut accepter expressément de bénéficier de l'offre ainsi souscrite avant la fin du délai de quatorze (14) jours, en renonçant par écrit à l'exercice de son droit de rétractation.

Conformément à l'article L.221-21 du Code de la consommation, le Client Particulier exerce son droit de rétractation en informant le Fournisseur de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, du formulaire de rétractation figurant sur l'Espace Client de WEKIWI ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le Fournisseur permet également au Client Particulier de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration de rétractation. Dans cette hypothèse, le Fournisseur communique, sans délai, au Client Particulier un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris.

Conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, si le Client Particulier souhaite que l'exécution du Contrat commence avant la fin du délai de rétractation susmentionné, le Fournisseur recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur

papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Le Client Particulier qui a exercé son droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au Fournisseur un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le Contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni. Aucune somme n'est due par le Client Particulier ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application ou si le Fournisseur n'a pas respecté son obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5 du Code de la consommation.

En application des articles L.221-1 et L. 221-3 du Code de la consommation, le droit de rétractation décrit ci-avant bénéficie également aux Clients Professionnels employant cinq (5) salariés ou moins. Ce droit de rétractation est exerçable aux mêmes conditions, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du Contrat.

5. Prix

WEKIWI met à disposition des Clients la grille tarifaire de ses offres sur son site Internet, dans ses points d'accueil clientèle et les communique à toute personne qui en fait la demande. Les prix de vente correspondant à l'offre souscrite par le Client sont mentionnés dans les Conditions Particulières.

Ils s'entendent en euros, toutes taxes comprises pour le Client Particulier et Non-Professionnel, et hors taxes pour le Client Professionnel. Ils sont calculés avec pour hypothèse de taxes locales sur la consommation finale d'électricité, le montant maximum possible. Les montants pratiqués par la commune du Site du Client sont indiqués sur la première facture du Client.

Le prix de la fourniture comprend également les coûts liés au dispositif de Responsable d'équilibre, aux obligations du Fournisseur en matière de certificats d'économies d'énergie, en application des articles L. 221-1 et suivants du Code de l'énergie et aux obligations liées au mécanisme de capacité instauré par les articles L. 335-1 et suivants du Code de l'énergie.

Les prix sont ajustés de plein droit en fonction des modifications des taxes, impôts, charges, redevances et contributions s'appliquant à la vente d'électricité, aux obligations du Fournisseur en matière de certificats d'économies d'énergie et à l'obligation de capacité.

5.1 Composition des prix de vente

Ces prix incluent la fourniture de l'énergie électrique, et le cas échéant, l'acheminement pour les Clients en Contrat Unique. Ils sont déterminés en fonction de la Puissance Souscrite et de la Version Tarifaire choisie par le Client au titre de l'accès au RPD pour chacun des Sites.

Les prix de la fourniture sont composés d'une part fixe (abonnement) payable par avance, et d'une part variable (consommation en kWh). Le tarif de l'acheminement de l'électricité jusqu'au Point de Livraison du Client correspond au Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (« TURPE »), défini par décision de la Commission de régulation de l'énergie. Ce TURPE est dû par le Client, soit directement au GRD dans le cadre du contrat CARD, soit par l'intermédiaire du Fournisseur dans le cadre du Contrat Unique.

Ces prix sont majorés des contributions et taxes conformément à la réglementation en vigueur à la date d'émission de la facture. Ils sont majorés de plein droit du montant de la TVA, des taxes locales sur la consommation finale d'électricité, de la CTA, de la CSPE et des impôts actuels ou futurs s'appliquant sur la vente d'électricité.

5.2 Détermination des consommations

Les puissances et consommations sont déterminées à partir des éléments élaborés par les autorelevés ou les données communiqués par le Client, et par les Appareils de mesure réglés et plombés par le GRD. En général, ceux-ci font l'objet d'une relève trimestrielle ou semestrielle par le GRD. En cas d'absence de relève, les consommations sont déterminées par estimation. Les consommations sont exprimées en kilowattheure (kWh). Le Client autorise WEKIWI à récupérer l'ensemble des données de comptage nécessaires à la facturation, et à obtenir l'historique de consommation auprès du GRD, et ce au moins une fois dans l'année afin de prendre en compte la quantité d'énergie consommée par le Client sur cette période.

Le Client accède gratuitement à ses données de consommation. Lorsque



son installation est équipée d'un dispositif de comptage qui peut être relevé à distance, les modalités d'accès aux dites données sont définies aux articles D. 224-26 et suivants du Code de la consommation.

5.3 Prix

5.3.1 Prix indexé

Les prix indiqués dans les Conditions Particulières évolueront à la hausse ou à la baisse chaque mois en fonction de l'évolution de la moyenne sur le mois de livraison du prix de l'électricité base J-1 sur le marché journalier de l'électricité opéré par Epex Spot SE.

5.3.2 Prix fixe

Par dérogation, les Conditions Particulières peuvent également stipuler un prix de fourniture fixe dont le montant est déterminé par WEKIWI.

L'option à prix fixe consiste pour Wekiwi à proposer au Client un prix du kWh inchangé pendant une période contractuelle déterminée dans les Conditions Particulières de Vente, sauf en cas d'évolution des taxes, impôts ou contributions de toute nature. Dans ce dernier cas, la modification du prix s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire que Wekiwi en informe préalablement le Client. Le Client qui a opté pour une option à prix fixe ne peut revenir à une offre à prix indexé qu'à l'issue d'un délai minimum fixé dans les Conditions Particulières de Vente.

Le Client qui a opté pour une option à prix fixe ne peut revenir à une offre à prix indexé qu'à l'issue d'un délai minimum de six (6) mois.

5.3.3 Variations

Le prix du Contrat sera révisé à chaque échéance du Contrat et selon l'indexation définie dans l'article 5.3.1. Le Client sera informé, au plus tard 30 jours avant cette échéance, du nouveau prix qui lui sera appliqué à compter de la date de renouvellement de son Contrat.

La grille tarifaire des offres est publiée sur le site Internet de WEKIWI et peut être demandée par le Client à WEKIWI par courrier postal ou courrier électronique.

En cas de reconduction du Contrat, et sauf dénonciation en application de l'article 7 ou 8 ci-après, les prix indexés basés sur la grille tarifaire en vigueur s'appliquent de plein droit au Contrat, prorata temporis et à due proportion des consommations du Client.

En cas de disparition et/ou de modification de l'indice sur lequel sont indexés l'Abonnement et/ou le(s) prix par kWh de l'Électricité, l'évolution du prix s'effectuera sur l'indice de remplacement le plus proche proposé au Client par le Fournisseur. A défaut d'accord du Client, il pourra résilier son Contrat dans les conditions prévues à l'article 8 ci-après.

5.4 Coût des prestations GRD

Les coûts des prestations du GRD (Catalogue de Prestations disponible sur son site Internet) et de l'accès au Réseau de Distribution du ou des Sites sont payés (I) soit directement par le Client s'il a conclu un contrat CARD, soit (II) dans le cadre du Contrat Unique, par l'intermédiaire de WEKIWI, qui le refacture au Client à l'euro l'euro.

Dans le cadre du Contrat Unique, toute révision du Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité qui s'applique à la prestation d'acheminement réalisée par le GRD sera automatiquement répercutée par le Fournisseur sur les prix du Contrat dès son entrée en vigueur.

5.5 Fraude

Le Client et WEKIWI s'engagent, pour eux-mêmes et, si applicable, pour leur personnel, leurs préposés, et leurs sous-traitants respectifs, à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au fonctionnement des Appareils de mesure. Le Client s'engage, pour lui-même et, si applicable, pour ses personnels, ses préposés et ses sous-traitants, à ne pas briser les scellés apposés par le GRD. Les fraudes portant sur les Appareils de mesure relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client, sauf si le Client démontre que la fraude ne lui est pas imputable et qu'elle n'est pas imputable à son personnel, ni à ses préposés, ni à ses sous-traitants éventuels. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des Prestations du GRD.

En cas de fraude des Appareils de mesure et de contrôle, WEKIWI procédera en outre à un redressement de facture de façon rétroactive, en suivant les règles de prescription en vigueur.

5.6 Dysfonctionnement des Appareils de mesure

En cas d'anomalie ou de dysfonctionnement des Appareils de

mesure, ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, WEKIWI procédera à l'évaluation de la consommation du Client, par comparaison avec des périodes similaires de consommation, éventuellement corrigée pour tenir compte d'informations complémentaires, notamment la connaissance d'une évolution de Puissance Souscrite, et les données délivrées par les dispositifs de comptage éventuellement installés par le Client sur ses installations. A défaut, la quantité d'énergie livrée est déterminée par analogie avec celle d'un Point de Livraison présentant des caractéristiques de consommations comparables. WEKIWI prévient aussitôt que possible le Client et il lui communique la quantité corrigée accompagnée de tous les éléments la justifiant. Le Client dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de cette communication pour contester la quantité corrigée auprès de WEKIWI. Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur. En cas de contestation comme indiquée ci-dessus, de la quantité corrigée, cette dernière est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la critique apportée. A tout moment, chacune des Parties peut saisir le médiateur national de l'énergie, s'il est compétent selon la catégorie du Client, ou la juridiction compétente.

5.7 Accès au « Chèque énergie »

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client Particulier dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret bénéficie, conformément aux articles R. 124-1 et suivants du Code de l'énergie, d'un chèque énergie qui peut servir au paiement de ses factures d'électricité. Ce dispositif fait l'objet d'une information sur le site chequeenergie.gouv.fr.

L'utilisation du chèque énergie comme moyen de paiement ne peut donner lieu à aucun remboursement en numéraire. Lorsque la valeur du chèque énergie utilisé par le Client Particulier pour le paiement d'une facture est supérieure au montant de ladite facture, le trop-perçu est déduit de la ou, le cas échéant, des prochaines factures. Cela ne peut donner lieu à remboursement, sauf en cas d'émission d'une facture de clôture. Lorsque le chèque est adressé au Fournisseur en dehors d'une période de facturation, sa valeur est déduite de la facture suivante



et, si elle est supérieure à son montant, de la ou des factures suivantes. Toutefois, elle est affectée par priorité, en totalité ou en partie selon le cas, à une facture antérieure non soldée par le Client Particulier.

Le Fournisseur n'est tenu d'accepter un chèque énergie en paiement que jusqu'au 31 mars de l'année civile suivant l'année d'émission. Les titres ne peuvent être présentés au remboursement que jusqu'au 31 mai de l'année suivant l'année civile de leur émission ; les titres présentés après cette date sont définitivement périmés.

Le Client Particulier bénéficiaire du chèque énergie peut également bénéficier de la gratuité de la Mise en Service et de l'enregistrement de son Contrat, d'un abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement en raison d'une interruption de fourniture imputable à un défaut de règlement et d'une offre de transmission des données de consommation au moyen d'un dispositif déporté d'affichage.

En cas de difficulté de paiement, le Client Particulier peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles.

5.8 Services inclus dans le Contrat

Le service auto-relève, le prélèvement automatique et l'espace client en ligne sont inclus dans le Contrat du Client. Ces services sont gratuits. La facture électronique est également proposée gratuitement au Client.

Le GRD assure également un dépannage en cas de panne en amont du Compteur, tel que rappelé dans les « Dispositions Générales Relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution Basse Tension géré par le GRD », figurant en annexe. D'autres services sont proposés en sus par le GRD selon le Catalogue des Prestations.

La description de ces services est disponible sur le site Internet du GRD et sur le site Internet de WEKIWI : www.wekiwi.fr.

5.9 Services complémentaires

WEKIWI peut proposer des services complémentaires dont les informations détaillées figurent sur le site www.wekiwi.fr.

6. Facturation et règlement

6.1 Facturation

Les modalités de facturation sont laissées au choix du Client, parmi ceux proposés lors de sa Souscription (facturation semestrielle, bimestrielle ou mensuelle). Le Client pourra décider d'en changer, à tout moment, sur simple demande auprès du service client ou via son espace client sur le site Internet de WEKIWI.

Le Client aura la possibilité de communiquer des auto-relèves de son Compteur.

Dans les offres avec le Forfait de WEKIWI, le Client peut choisir la fréquence et le montant des échéances. L'avance sur abonnement est remboursée lors de la résiliation du Contrat. Elle n'est pas productive d'intérêts.

Une facture de régularisation est émise par WEKIWI, après chaque relevé du GRD, et ce au minimum une fois tous les six (6) mois afin de prendre en compte la quantité d'énergie consommée par le Client sur cette période. WEKIWI ne peut être tenu responsable des retards ou erreurs de facturation liée au retard dans la communication des consommations par le GRD ou au défaut du Compteur. En cas de changement de prix entre deux factures, lorsqu'un relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables aux anciens et aux nouveaux prix, ces consommations sont déterminées par estimation et sont réparties en fonction à la date de changement de prix.

Aucune consommation d'électricité antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou autorelevé ne peut être facturée, sauf en cas : de défaut d'accès au Compteur, d'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle, après relance par courrier du GRD, ou de fraude.

6.2 Délai et mode de paiement

Le mode de paiement privilégié est le prélèvement automatique. Au moment de la conclusion du Contrat, le Client signe le mandat SEPA correspondant. Le Fournisseur offre également Client la possibilité de payer par chèque ou en espèces (ou mandat compte), dans ce cas le client ne pourra prétendre à la remise sur forfait.

Le moyen de paiement choisi par le Client est indiqué dans les Conditions Particulières. La facture doit être payée au plus tard quinze (15) jours à compter de sa date d'émission. Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de WEKIWI est

crédité de l'intégralité du montant facturé. Toutefois, la date d'envoi du paiement par le Client sera prise en compte pour déterminer si le paiement a été effectué dans les délais.

Dans le cas de l'offre avec forfait WEKIWI, le paiement du forfait s'effectue à échoir et au cours des quinze (15) premiers jours de la période concernée.

Le fournisseur se réserve le droit de débiter un montant maximal de 0,1 € avant l'activation de la fourniture (frais de vérification du mandat SEPA).

6.3 Retard de paiement

Si le paiement intégral du montant des factures n'est pas intervenu dans les quatorze jours suivant la date d'exigibilité, le Client sera relancé par courrier afin de remédier à ce manquement sous quinze (15) jours supplémentaires sous peine de suspension, réduction ou interruption de fourniture (ce délai étant porté à trente (30) jours pour les bénéficiaires du chèque énergie ou bénéficiant d'une aide du Fonds de Solidarité). Si la première relance est restée vaine, une seconde relance intitulée « mise en demeure » est envoyée au Client, lui expliquant qu'il a la possibilité de saisir les services sociaux, si applicable. Le Fournisseur a ensuite la possibilité d'interrompre la fourniture au Client sous vingt (20) jours, entraînant la facturation de frais de gestion, leur montant étant mentionné dans la première lettre de relance.

A défaut du paiement intégral de chaque facture dans le délai convenu au présent Contrat, les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure :

- pour le Client Particulier et Non-Professionnel, d'une pénalité de retard égale à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif. Cette pénalité ne peut être inférieure à 10€ TTC.
- pour le Client Professionnel, d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif. Le Client Professionnel est également redevable envers le Fournisseur d'une



indemnité au titre des frais de recouvrement pour un montant ne pouvant être inférieur à quarante (40) euros.

Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients bénéficiaires du chèque énergie ou d'une aide du Fonds de Solidarité. Au terme des relances successives non suivies d'effets, WEKIWI pourra interrompre la fourniture d'électricité, sans préjudice des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles pour les Clients concernés, et/ou résilier le Contrat selon les modalités de l'article 8. Durant la période de coupure, le Client conserve l'obligation de paiement des sommes dues au titre des abonnements et des prestations. Tous les frais liés à la coupure et au rétablissement du courant facturés sont à la charge du Client.

6.4 Contestation de la facture et modalités de remboursement

Toute réclamation du Client concernant une facture doit être notifiée par écrit à WEKIWI, au plus tard trois (3) mois après la date d'émission de cette facture. Le Client reconnaît que sa réclamation ne l'exonère pas du paiement de l'intégralité de la facture tel que défini dans le Contrat. Le Client s'engage à transmettre à WEKIWI tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. La contestation de la facture est possible : dans un délai de cinq (5) ans par le Client Non-Professionnel ; dans un délai de deux (2) ans par WEKIWI pour les Clients Particuliers.

En cas de remboursement d'un éventuel trop-perçu inférieur à (I) vingt-cinq (25) euros pour le Client Particulier ou (II) cinquante (50) euros pour le Client Non-Professionnel ou pour le Client Professionnel, le Fournisseur a la possibilité de reporter celui-ci pour l'établissement de la prochaine facture. Néanmoins le Client a la possibilité de réclamer le versement immédiat de ce trop-perçu qui lui sera remboursé dans un délai de deux (2) semaines. Si le trop-perçu est supérieur au seuil susvisé, il sera automatiquement remboursé au Client sous un délai de deux (2) semaines.

A défaut de remboursement dans ce délai, le Client a la possibilité, après une première relance infructueuse, de demander l'application d'une pénalité de retard égale une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le montant est exigible, calculée en

prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du remboursement et la date du remboursement effectif (date du virement bancaire ou d'émission du chèque). Cette pénalité ne peut être inférieure à dix (10) euros TTC.

6.5 Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et qu'il éprouve des difficultés à s'acquitter de ses factures, il peut déposer auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département une demande d'aide au paiement de ses factures.

6.6 Dépôt de garantie

6.6.1 Notation financière des Clients Professionnels

Lors de la souscription d'un Client Professionnel et au cours du Contrat, Wekiwi pourra demander à une agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité dudit Client. S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, le versement d'un dépôt de garantie pourra être demandé au Client conformément aux conditions définies à l'Article 6.6.2.

6.6.2 Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

Préalablement à la conclusion du Contrat ou en cours de Contrat, Wekiwi peut demander au Client, un dépôt de garantie d'un montant minimum de 100€ : (I) équivalent à trois fois le montant du forfait souscrit pour le Client Particulier et Non-Professionnel et (II) à trois fois le montant du forfait souscrit pour le Client Professionnel pourra être demandé par WEKIWI lors de la Souscription du Contrat ou au cours de l'exécution de celui-ci dans les cas suivants : (I) défaut de paiement, sans contestation sérieuse et non régularisé, dans le cadre du Contrat ou d'un précédent contrat résilié depuis moins de six (6) mois ; (II) si le Client a fait l'objet d'une résiliation antérieure de contrat de fourniture à l'initiative de son précédent Fournisseur ; (III) en cas de signalement positif du Client lors de l'interrogation du Registre National des Impayés Électricité ; (IV) dans le cadre de la politique de gestion de risques du Fournisseur, si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement.

Le dépôt de garantie sera prélevé par Wekiwi après autorisation expresse du Client, ou par virement bancaire.

Le remboursement du dépôt interviendra dans les trente (30) jours du terme du Contrat sous réserve du paiement des sommes dues par le Client, par virement bancaire.

Si le dépôt de garantie n'est pas constitué par le Client dans un délai de sept (7) jours à compter de la demande du Fournisseur, le Contrat pourra être résilié en application de l'article 8.2.

7. Entrée en vigueur - Prise d'effet - Durée

A l'exception des alimentations provisoires, le présent Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de sa prise d'effet, tacitement reconductible pour une durée indéterminée. Le Contrat entre en vigueur à compter de sa signature, sous réserve des conditions fixées à l'article 3 des Conditions Générales. La signature peut être réalisée par voie électronique. La période de livraison prend effet à la date de première fourniture d'électricité du ou des Site(s) du Client par WEKIWI. Cette date est mentionnée sur la première facture adressée au Client. Conformément aux dispositions réglementaires relatives aux prestations réalisées sous le monopole des GRD, le délai standard de Mise en Service sur une installation existante est de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de demande du Client, excepté si ce délai ne peut être respecté du fait du Client.

Au-delà de la première période contractuelle, le Contrat est tacitement reconduit pour une durée indéterminée, sauf dénonciation par l'une des Parties effectuée par lettre recommandée avec avis de réception, adressée à l'autre Partie au moins trente (30) jours avant l'échéance de la période contractuelle en cours. Cette reconduction se fait aux conditions tarifaires en vigueur à la date de la reconduction et conformément aux différentes stipulations afférentes à l'indexation des prix.

8. Suspension - Résiliation du Contrat

8.1 Suspension du Contrat

La fourniture de l'électricité ainsi que l'accès au Réseau de Distribution pourront être suspendus :

- à l'initiative de WEKIWI :
 - en cas de manquement grave aux obligations du Client telles qu'explicitées à l'article 3.2. du Contrat,
 - en cas de non-paiement d'une facture dans les délais impartis,



après mise en demeure donnée par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse à l'expiration des délais indiqués dans l'article 6.3.

- WEKIWI appliquera d'une part le Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, et d'autre part l'article L115-3 du Code de l'action sociale et des familles relatif au maintien de la fourniture d'électricité, si applicable au Client concerné. Le Fond Solidarité Logement (FSL) peut également être sollicité dans ces cas particuliers.
- en cas d'utilisation par le Client de l'électricité fournie dans des conditions autres que celles prévues au titre du présent Contrat.
- à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties :
 - en cas de force majeure,
 - en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens, ou
 - en cas de mise hors service d'ouvrage imposée par les pouvoirs publics.
- à l'initiative du GRD :
 - notamment conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité, et en cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur supérieure à un (1) an.
- à l'initiative du Client :
 - en cas de manquement par WEKIWI à ses obligations contractuelles.

La suspension de l'accès au Réseau de Distribution entraîne l'exigibilité de toutes les sommes dues par le Client.

La Partie défaillante s'engage à faire ses meilleurs efforts pour faire cesser l'évènement à l'origine de la suspension dans les délais les plus brefs. La suspension du Contrat se prolonge aussi longtemps que l'évènement qui en est à l'origine n'a pas pris fin. Tous les frais nécessaires à la reprise du Contrat sont à la charge de la Partie défaillante, sous réserve des dispositions applicables aux clients en situation de précarité énergétique. Les Parties se rencontrent dans les meilleurs délais sur l'initiative de la Partie la plus diligente en vue de convenir ensemble de la solution la plus adaptée pour mettre fin à cet évènement.

Les obligations contractuelles des Parties ne sont plus exécutées pendant la durée de la suspension à l'exception de l'obligation de paiement par le

Client des sommes dues avant la survenance de l'évènement qui a provoqué la suspension, et de l'obligation de confidentialité prévue à l'Article 9 du présent Contrat.

8.2 Résiliation / Cessation du Contrat

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client peut résilier le Contrat à tout moment :

- en cas de Changement de Fournisseur, après information préalable par courrier postal ou courrier électronique auprès de WEKIWI par le Client, le Contrat étant résilié de plein droit à compter de la date de prise d'effet du contrat conclu entre le Client et un autre fournisseur que WEKIWI. Le délai pour ce changement ne peut excéder vingt-et-un (21) jours. WEKIWI facturera au Client les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du gestionnaire de réseau, au titre de la résiliation et sous réserve que ces frais soient dûment justifiés.
- dans les autres cas (déménagement, cessation d'activité, etc.), la cessation prenant effet à la date souhaitée par le Client, et au plus tard, dans les trente (30) jours à compter de la notification écrite de la cessation à WEKIWI.

Si la durée du Contrat est inférieure à 12 mois en cas de Changement de Fournisseur à la demande du Client, les remises accordées pour différentes raisons dans les Conditions Particulières ne seront pas octroyées au Client. Si le Client ne résilie pas son Contrat à la sortie de son logement ou de ses locaux, il sera redevable du paiement de l'abonnement et des consommations d'énergie sur la période comprise entre son départ et l'arrivée d'un nouvel occupant.

Dans les cas prévus ci-dessus, WEKIWI pourra facturer au Client les frais correspondant aux coûts que WEKIWI a effectivement supportés au titre de la cessation du Contrat. Les frais seront explicitement ceux prévus dans le catalogue du GRD. Le Client reçoit une facture de clôture dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la cessation du Contrat.

Cette facture peut être basée sur un index réel ou estimé selon le calendrier de relèvement. Le Client ayant un Compteur intérieur peut transmettre son auto-relève dans ce dernier cas. Un remboursement de trop perçu éventuel est effectué dans un délai maximum de deux (2) semaines après l'émission de

la facture de clôture par chèque ou virement bancaire.

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, la Partie non défaillante a la faculté, si la Partie défaillante ne s'exécute pas dans les quinze (15) jours à compter de la date de mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec avis de réception, de résilier le Contrat sans préavis, sans préjudice des procédures préalables applicables en vertu du Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 et du Code de l'action sociale et de la famille relatives à l'interruption de fourniture, si applicable au Client. Tous les frais liés à la cessation du Contrat sont à la charge de la Partie défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par la Partie non défaillante. Le Client est tenu de payer intégralement les sommes dues jusqu'au jour de la cessation. Si le Client continue de consommer de l'électricité à compter de la date effective de la fin du présent Contrat, alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de fourniture d'électricité avec WEKIWI ou tout autre Fournisseur, il en supporte l'ensemble des conséquences, notamment financières, et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue par le GRD. L'obligation de confidentialité prévue à l'Article 9 du présent Contrat reste applicable.

9. Confidentialité et protection des données personnelles

Les Parties décident de maintenir confidentiels le Contrat et son contenu.

Les Parties s'engagent à ne pas divulguer les informations et documents de l'autre Partie, de quelque nature qu'ils soient, économique, technique ou commerciale, auxquelles elles pourraient avoir accès du fait de l'exécution du Contrat. Aucune des Parties n'est tenue par la présente obligation de confidentialité si les informations concernées sont ou 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 le cas où elle a une obligation légale de le faire, ou pour la défense des intérêts de l'une des Parties. L'engagement de non-



divulgarion pris par les Parties reste en vigueur pendant toute la durée du Contrat et, à son terme, pendant une durée d'un (1) an.

Le Fournisseur stocke et procède au traitement informatisé des données personnelles du Client afin de gérer la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement) dans le cadre de la vente d'énergie et de services. Les informations ainsi traitées sont destinées aux services internes du Fournisseur, ainsi qu'à ses prestataires, sous-traitants ou partenaires, aux établissements financiers et postaux, ainsi qu'au GRD, lesquels ne peuvent toutefois y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires. Les conversations téléphoniques entre le Client et WEKIWI pourront être enregistrées pour preuve de l'engagement contractuel du Client. Le Fournisseur veille également à protéger les données des Clients bénéficiaire du chèque énergie dans les conditions du Code de l'énergie.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de communication, de rectification, de suppression, de portabilité et de limitation de l'usage des données personnelles le concernant, y compris ses coordonnées téléphoniques, conformément à la loi n° 78-17 « Informatique et Libertés » du 6 Janvier 1978 modifiée, ainsi que le Règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 « relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données » (« RGPD »). Le Client peut également s'opposer, auprès du service client du Fournisseur, à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de prospections commerciales. Le Client peut par ailleurs s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr>.

Ces droits peuvent être exercés par courrier postal ou courrier électronique auprès du délégué à la protection des données de WEKIWI aux coordonnées visées à l'article 19. Le Client a en outre le droit de former une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

10. Force majeure

La responsabilité de chaque Partie ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans

l'exécution de l'une de leurs obligations découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur qui échappe au contrôle des Parties, qui ne pouvait être prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, au sens de l'article 1218 du Code civil.

En cas de survenance d'un événement constitutif de force majeure et tant que les effets perdurent, les obligations contractuelles respectives des Parties, sont suspendues à l'exception de :

- l'obligation de confidentialité,
- l'obligation de payer les sommes dues au titre du présent Contrat avant la survenance dudit cas de force majeure.

Aucune des Parties ne peut par conséquent, dans ces limites, être tenue responsable de l'inexécution d'une de ses obligations.

La Partie souhaitant invoquer un cas de force majeure devra le notifier à l'autre Partie par courrier électronique, doublé d'une lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de dix (10) jours à compter de la survenance de l'événement.

Si la suspension du Contrat résultant de l'événement se prolonge pendant plus de trente (30) jours à compter de sa survenance, chacune des Parties a la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie.

Durant cette période de prolongation le Client Particulier et Non-Professionnel conserve son droit de changer de fournisseur conformément à l'article L. 224-14 Code de la consommation.

11. Révision du Contrat

Le Fournisseur pourra modifier à tout moment les conditions contractuelles du Client. Ces modifications seront applicables au Contrat, sous réserve d'avoir été communiquées au Client par courrier postal ou courrier électronique au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur. En cas de non-acceptation des modifications contractuelles, le Client pourra résilier le Contrat sans frais ni pénalités dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la réception de la communication.

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement.

Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature des taxes, impôts, contributions et charges imposé par la loi ou par un règlement, s'appliquera automatiquement et immédiatement de plein droit au Contrat.

12. Responsabilité

Chacune des Parties est responsable de l'exécution de ses obligations mises à sa charge au titre du Contrat, dans les limites définies ci-après. A l'exclusion de tout autre préjudice, perte ou charge, seuls les dommages directs subis par le Client du fait de l'inexécution par WEKIWI de ses engagements contractuels pourront être indemnisés. WEKIWI ne pourra pas être tenu responsable en cas de dommages subis par le Client du fait d'une utilisation non conforme des Appareils de mesure et de son installation intérieure. Le Client déclare prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives à son installation intérieure et aux appareils qui sont raccordés à celle-ci.

WEKIWI n'est pas responsable de l'acheminement de l'électricité. Le Client a une relation contractuelle directe avec le GRD en ce qui concerne son accès et son utilisation du RPD, que ce soit à travers le Contrat Unique ou le CARD. Le Client dispose d'un droit direct à rechercher la responsabilité contractuelle du GRD résultant des dommages directs et certains consécutifs à tout manquement aux engagements du GRD, notamment en cas de coupure. La responsabilité du Fournisseur ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences liées à la limitation ou à l'interruption de fourniture résultant d'une décision prise par le GRD.

Les Parties peuvent être responsables à l'égard des tiers dans les conditions de droit commun des préjudices causés à ces derniers à l'occasion d'une exécution fautive du Contrat.

13. Cession du Contrat, cession d'un site

WEKIWI a la faculté de céder le Contrat à un tiers, après information préalable du Client par lettre simple ou courrier électronique. Le Client a alors la faculté de résilier son Contrat dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception de l'information. La cession du Contrat libèrera WEKIWI pour l'avenir.

Le Client ne peut pas céder le Contrat sans l'accord préalable et écrit de WEKIWI.



14. Droit applicable et règlement des litiges

Le Contrat est régi par le droit français, en particulier certaines dispositions du Code de la consommation. En cas de litige, le Client contactera le service Client de WEKIWI aux coordonnées mentionnées à l'article 19 des présentes Conditions Générales. Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable dans un délai de deux (2) mois. Si après la réception par WEKIWI de la réclamation, le Client n'est pas satisfait de la réponse du Fournisseur, il peut dans un délai de douze (12) mois maximum saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie sur le site www.energie-mediateur.fr ou par courrier à : Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n°59252 - 75443 Paris Cedex 09, selon les règles de compétence qui lui sont applicables.

Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs. Le Client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétent.

15. Intégralité

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties. Il annule toutes les lettres, propositions, offres et accords antérieurs à sa signature en relation avec la fourniture de l'électricité pour le ou le(s) Site(s) concerné(s).

16. Communication

Chaque Partie s'engage à transmettre à tout moment à l'autre Partie toute information susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution du présent Contrat (coordonnées Client, etc.).

Le Client a accès à toutes les informations concernant le marché de l'énergie sur le site développé par la CRE et le médiateur national de l'énergie : www.energies-info.fr

Sauf contre-indication du Client, les communications entre les Parties s'effectueront par voie électronique.

17. Tolérance

Les Parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une des Parties, de tolérer un manquement quelconque de l'autre Partie dans l'exécution de ses obligations contractuelles, ne doit pas être

interprété comme une renonciation tacite au bénéfice de ses obligations.

18. Nullité partielle

Si l'une quelconque des stipulations du Contrat s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou à la suite d'une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, la validité des autres stipulations n'en serait pas affectée pour autant.

19. Correspondance

Tout document ou toute communication, hors facturation, relatif à l'exécution du Contrat devra être adressé exclusivement par courrier postal ou courrier électronique à l'adresse suivante :

WEKIWI SAS
6 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 PARIS

E-mail :
info@wekiwi.fr
clients@wekiwi.fr

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

Identification : Annexe 2 bis au contrat GRD-F

Version : 8.0

Nb. de pages : 7

Préambule

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

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

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

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible sur le site internet d'Enedis : www.enedis.fr

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

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

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

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

Glossaire

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

2.1. Les obligations d'Enedis à l'égard du Client

Enedis est tenue à l'égard du Client de :

- 1) garantir un accès non discriminatoire au RPD**
- 2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage**

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées d'Enedis.
- 3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation**, conformément aux modalités définies par Enedis sur son site www.enedis.fr.
- 4) offrir la possibilité au Client qui dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA de communiquer ses index, lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Communicant : c'est l'auto-relevé.**

Ces index peuvent être communiqués à Enedis directement ou via son Fournisseur.

Ces index font l'objet d'un contrôle de cohérence par Enedis notamment sur la base de l'historique de consommation

du Client sur ce PDL. Enedis peut prendre contact avec le Fournisseur ou le Client pour valider l'index transmis, voire programmer un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial payant.

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

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

Enedis est tenue à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

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

➤ Engagements d'Enedis en matière de continuité :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

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

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

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

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

En cas de dysfonctionnement du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par Enedis, Enedis informe le Client de l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du PDL concerné ou avec celles d'un PDL présentant des caractéristiques de consommation comparables conformément aux modalités décrites dans les référentiels d'Enedis. Enedis 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 Enedis procède à la rectification.

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

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

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

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

• Protection des informations commercialement sensibles :

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

• Protection des données à caractère personnel :

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

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

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

Enedis – Tour Enedis
Pôle clients – ADNCR
34, place des Corolles
92079 PARIS LA DEFENSE CEDEX

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

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

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

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

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

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

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

Enedis s'engage spécifiquement à l'égard du Fournisseur à :

- élaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre ou limiter l'accès du Client au RPD à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans ses référentiels et son catalogue des prestations ;
- 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 d'Enedis.

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

Le Client s'engage à :

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

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

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

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

Le Client doit :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Fournisseur s'engage spécifiquement à l'égard d'Enedis à :

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

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

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

5.1. Mise en service

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

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

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

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas d'un site avec puissance de raccordement inférieure ou égale à 36 kVA pour lequel l'alimentation a été maintenue, y compris avec une puissance limitée, le Client doit, dans les plus

brefs délais, choisir un Fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service. Cette mise en service sur installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un Fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations intérieures du Client, ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité, conformément aux articles du code de l'énergie précités.

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

5.5. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative d'Enedis

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

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

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

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

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

6. Responsabilité

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

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

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

6.2. Responsabilité du Client vis-à-vis d'Enedis

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

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

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

6.3. Responsabilité entre Enedis et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

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

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

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;

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

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

7. Réclamations et recours

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

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

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

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

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

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

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

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

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

7.3. Recours

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

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

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

8. Révision du présent document

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