CONDITIONS GENERALES DE VENTE

TARIFS REGLEMENTES – ELECTRICITE

*Version en vigueur au **21/09/2026***

1. PREAMBULE

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes (les communes ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public).

Le service public ainsi concédé se décline en deux missions confiées respectivement au fournisseur GEG et au distributeur GreenAlp :

Pour GEG : la mission de fournir les Clients raccordés au RPD qui bénéficient des tarifs réglementés ;

Pour GreenAlp : la mission de développer et d'exploiter le RPD en vue de permettre l'acheminement de l'électricité.

Ce service public fait l'objet d'un cahier des charges de concession qui peut être demandé à GEG ou GreenAlp et qui est également consultable auprès de l'autorité concédante.

2. DÉFINITIONS

Catalogue des Prestations : catalogue établi par le Gestionnaire du Réseau de Distribution (**GRD**) présentant la liste et la tarification des prestations permanentes ou ponctuelles qu'il propose au Client et aux fournisseurs d'électricité, accessible sur le site internet du GRD. Ces prestations sont facturées par GEG pour le compte du GRD.

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 éligible aux tarifs réglementés : en application de l'article L337-7 du Code de l'énergie :

- Les Clients Résidentiels, y compris les propriétaires uniques et syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation, sans aucune condition de taille ou de chiffre d'affaires ; et
- les personnes morales (consommateur final non domestique) qui emploient moins de dix (10) personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas deux (2) millions d'euros ;

auxquelles sont livrés/fournis l'électricité en un ou plusieurs Point(s) de Livraison (**PDL**) situés en France métropolitaine et alimenté(s) en basse tension avec une puissance maximale supérieure à 36 KVA ou en haute tension.

Le Client titulaire du Contrat est désigné dans les Conditions Particulières. La segmentation du Client selon la puissance souscrite (C5, C4, C3, C2, C1) est rappelée en annexe du Contrat.

Le Client peut être un « Professionnel » (artisans, sociétés commerciales et personnes publiques), un « Non-Professionnel » (syndics, syndicats de copropriété ou associations au sens de la loi de 1901 n'agissant pas à des fins commerciales) au sens de l'article liminaire du Code de la consommation et de la jurisprudence.

Compteur : installation située à l'extrémité avale du Réseau Public de Distribution (RPD), assurant la fonction de comptage de l'électricité distribuée au Client.

Conditions Générales de Vente (**CGV**) : partie du présent Contrat dans laquelle figurent les obligations des Parties s'appliquant de façon générale. Les CGV sont tenues à la disposition de tout client qui en fait la demande et sont disponibles et téléchargeables sur le site internet de GEG. Elles sont en outre remises à tout client souscrivant un contrat de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente d'électricité, conformément à la règlementation en vigueur.

Conditions Particulières de Vente (CPV) : partie du présent Contrat dans laquelle figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les Parties. Les dispositions des CPV prévalent sur les CGV.

Contrat ou Contrat Unique : présent Contrat constitué des Conditions Particulières de Vente, des Conditions Générales de Vente et des annexes comprenant :

- la segmentation du Client ;
- les Dispositions Générales Relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution sous forme de synthèse, suivant le raccordement du Site du Client établi par le GRD :

  ✓ Client en Basse Tension (BT) : Annexe 2bis du contrat GRD-F - 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

  ✓ Client en Haute Tension (HTA) : Annexe 1bis du contrat GRD-F – Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution HTA pour les clients en Contrat Unique
- les principales clauses du cahier des charges de concession applicables au Client mises à disposition sur le site internet du GRD. L'intégralité de ces dispositions est disponible sur le site internet du GRD.

Toutes évolutions de ces dispositions s'appliquent de plein droit au Contrat.

En cas de conflit d'interprétation, les nouvelles versions de ces documents disponibles sur le site internet du GRD prévalent sur les documents annexés aux CGV.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des annexes susvisées qui font partie intégrante du Contrat. Il constitue un contrat unique pour la fourniture et l'acheminement de l'électricité.

Contrat GRD-F : contrat conclu entre le GRD GreenAlp et GEG relatif à l'accès au réseau, à son utilisation, et à l'échange de données concernant le PDL du Client. Le GRD a établi sous sa responsabilité, les Dispositions Générales Relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution sous forme de synthèse, laquelle figure en annexe. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance. L'intégralité de ces dispositions est disponible sur le site internet du GRD : www.greenalp.fr.

Accise (anciennement CSPE) : Contribution au Service Public de l'Electricité (décret n°2016-158 du 18 février 2016).

Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) : contribution collectée sur les activités de transport et de fourniture de l'électricité. Elle correspond à un pourcentage du tarif d'utilisation du réseau public d'électricité et est fixée par arrêté ministériel du 26 avril 2016.

Date d'activation : Dans le cadre du changement de fournisseur, date à laquelle le PDL du Contrat est identifié comme actif par le GRD.

Fournisseur : désigne GEG également appelée GEG, cocontractant du Client désigné dans les CPV, pour la fourniture de l'électricité selon les modalités convenues au Contrat.

Gestionnaire du Réseau Public 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. Il exerce ses missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution. Pour les réseaux d'électricité, il s'agit de GreenAlp, filiale de GEG dans les communes de Grenoble, Villard Bonnot, Saint Marcellin, Vinay, Séchilienne, Allemont, La Ferrière, Pinsot, Saint Pierre d'Allevard, Allevard, Le Moutaret, Presle et Montsapey.

Heures Creuses (HC) : 8 heures par jour éventuellement non contiguës. Elles sont fixées localement par le GRD en fonction des conditions d'exploitation du Réseau.

Heures Pleines (HP) : toute autre heure qui n'est pas définie comme Heures Creuses. Elles sont fixées localement par le GRD en fonction des conditions d'exploitation du Réseau.

Installation Intérieure : installation constituée de l'ensemble des ouvrages et installations situées en aval des bornes de sortie du disjoncteur. L'Installation Intérieure du Client ainsi que la maintenance doivent être réalisés en conformité avec la réglementation, notamment l'arrêté du 23 février 2018 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz, et à la norme NF C 15-100 pour l'électricité. L'Installation Intérieure est réalisée et entretenue sous la responsabilité de son propriétaire ou de toute personne considérée comme gardien de ladite installation. GEG n'est pas responsable d'un dommage de toute nature causé par l'Installation Intérieure.

Mise en Service : opération consistant à rendre durablement possible l'arrivée d'électricité dans une installation.

Option tarifaire : classification des tarifs d'utilisations du réseau de distribution en fonction de la consommation du Client - pour les clients en basse tension C5 : Courtes Utilisations (CU), Moyennes Utilisations (MU), Longues Utilisations (LU) - pour les clients en basse tension C4 : Courtes Utilisations (CU), Longues Utilisations (LU) - pour les clients en haute tension : Courtes Utilisations (CU), Longues Utilisations (LU), en 5 postes tarifaires.

Partie(s) : GEG ou le Client ou les deux le cas échéant.

Périodes tarifaires : Pointe (P) Heures Pleines Hiver (HPH), Heures Pleines Eté (HPE), Heures Creuses Hiver (HCH), Heures Creuses Eté (HCE) Hiver : de novembre à mars / Eté : d'avril à octobre Pointe hiver : en décembre, janvier et février – 2 heures le matin et 2 heures le soir en fonction du GRD. Les horaires des Heures Pleines et Heures Creuses sont déterminées par le GRD en fonction du RPD.

Point de Livraison (**PDL**) : point(s) physique (s) désigné (s) dans les Conditions particulières de Vente où, pour chaque Site, le GRD livre de l'électricité au Client. Point(s) où s'effectuent le transfert de propriété et le transfert des risques.

Puissance Souscrite : puissance électrique maximale que le Client prévoit d'appeler pour un Site déterminé et qui figure dans les Conditions Particulières de Vente et sur les factures.

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

Site : site(s) de consommation d'électricité du Client identifié par son numéro d'identité SIRET, pour un usage non résidentiel, désigné(s) dans les Conditions Particulières de Vente.

Tarif(s) Réglementé(s) : tarifs de vente d'électricité tels que défini par les articles L.337-4 à L.337-9 et R. 337-18 et suivants du code de l'énergie. Le TRVE est encadré par les pouvoirs publics, sa fixation et ses évolutions sont définies par l'Etat sur proposition de la Commission de Régulation de l'Energie.

Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (**TURPE**) : tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité correspondant au coût de l'acheminement de l'électricité et fixé par les pouvoirs publics. Le TURPE figure sur le site internet du GRD et évolue chaque année.

Version tarifaire : classification des tarifs d'utilisations du réseau de distribution en fonction de la consommation du Client – Courtes Utilisations (CU) pour les Clients en segment C1 à C5, Moyennes Utilisations (MU) pour les Clients en segment C5, Longues Utilisations (LU) pour les Clients en segment C1 à C5.

3. OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles GEG s'engage à fournir au Client, pour les besoins de son activité professionnelle, en France métropolitaine, les quantités d'électricité déterminées dans les Conditions Particulières de Vente.

<<Le Contrat a pour objet de définir :

- les conditions de fourniture d'électricité par GEG jusqu'au PDL du ou des Site(s) du Client indiqué(s) dans les Conditions Particulières de Vente dans les limites de la puissance déterminée dans les Conditions Particulières de Vente ;
- les conditions d'accès et d'utilisation du RPD par GEG pour le compte du Client pour le ou les Site(s) du Client indiqué(s) dans les Conditions Particulières de Vente.

Le Contrat regroupe la fourniture d'électricité, l'accès au RPD et, pour les Clients en segment C2 à C5 son acheminement. Le Client accepte que toutes les prestations relatives à l'accès au RPD figurant en annexes des CGV et dans les CPV soient réalisées et garanties par le GRD à son profit conformément au Contrat GRD-F passé à cet effet.

En contrepartie, le Client s'engage à respecter l'ensemble des obligations prévues au Contrat en ce compris les Dispositions Générales relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution susvisées, et notamment à payer l'électricité selon les prix et modalités de facturation et de règlement fixés dans le présent Contrat.

Le Contrat annule et remplace tout contrat relatif au(x) même(s) Site(s) et objet diffusé antérieurement. Le Contrat est valable uniquement pour le(s) PDL du ou des Site(s) visé(s) dans les Conditions Particulières de Vente.

4. MODALITES D'ACCES AU RPD

Les dispositions applicables à l'accès au RPD et son utilisation sont indiquées les Dispositions Générales Relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution. GEG assure pour le compte du Client la gestion de l'accès au RPD ainsi que son utilisation. GEG facture au Client, pour son compte, l'accès au RPD, son utilisation et son acheminement conformément au TURPE accessible sur le site internet du GRD.

5. PUISSANCE ET FORMULE TARIFAIRE D'ACHEMINEMENT

GEG souscrit pour chaque PDL la Puissance Souscrite par le Client pour les douze (12) prochains mois. Le Client s'engage à maintenir l'adéquation entre ses besoins et la Puissance Souscrite.

Il peut demander une modification de la Puissance Souscrite à tout moment et dans la limite du Contrat GRD-F moyennant le paiement du prix figurant dans le Catalogue de Prestations du GRD.

GEG se chargera d'effectuer la modification demandée auprès du GRD. Lorsque pour un PDL, le Client obtient une augmentation de la Puissance Souscrite moins d'un (1) an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance, ou lorsque le Client obtient une diminution de la Puissance Souscrite moins d'un (1) an après avoir bénéficié d'une augmentation de cette puissance, il se verra facturer par GEG, en plus du prix mentionné ci-dessus, le montant que le GRD facture à GEG pour un tel changement de Puissance. En tout état de cause, la modification de la Puissance sera facturée conformément aux Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du RPD annexées au Contrat GRD-F et au Catalogue des Prestations.

En cas de dépassement de la Puissance Souscrite, le Client se verra facturer par GEG les frais liés au dépassement de la Puissance Souscrite facturés par le GRD à GEG conformément aux TURPE.

En cas de modification des caractéristiques contractuelles, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au Client.

GEG souscrit pour le compte du Client une Formule Tarifaire d'Acheminement (FTA) qui est précisée dans les Conditions Particulières de Vente. Le Client peut demander une modification de la FTA à l'issue d'une période de douze (12) mois et dans la limite des Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD.

6. PRIX ET CARACTERISTIQUES DES TARIFS REGLEMENTES

Les prix de vente sont indiqués hors taxes (HT) dans les Conditions Particulières de Vente.

Les Conditions Générales de Vente s'appliquent au Tarif Vert pour les sites raccordés en Haute Tension (HTA), et au Tarif Jaune pour les sites raccordés en Basse Tension dont la puissance est supérieure à 36 kVA. Les prix correspondants au Tarif Vert et au Tarif Jaune sont fixés par les pouvoirs publics. Ils sont disponibles sur le site Internet geg.fr et sont communiqués à toute personne qui en fait la demande, par voie postale ou électronique.

Composition du prix

Les prix mentionnés dans les CPV comprennent :

- la fourniture d'électricité correspondant à la Part fourniture;
- pour les Clients en segment C1 à C4, l'acheminement de l'électricité au(x) PDL concerné(s) correspondant à la Part acheminement ;

Le coût de l'acheminement de l'électricité est basé sur le TURPE en vigueur fixés par décret et suit l'évolution de la réglementation, conformément aux dispositions des décrets et arrêtés ultérieurs relatifs au prix de l'acheminement de l'électricité.

Chaque tarif comporte un abonnement et un prix du kWh, dont les montants annuels dépendent de la puissance souscrite, de la version tarifaire ainsi que des coefficients associés, notamment les coefficients de puissance réduite et la facturation des dépassements de puissance. Ces éléments sont indiqués dans les Conditions Particulières de Vente. Chacun de ces termes intègre le tarif de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux. Il existe deux (2) versions tarifaires : « Courte Utilisation » et « Longue Utilisation » qui correspondent aux options tarifaires avec pointe fixe du TURPE. Dans l'hypothèse où le Client dispose d'un raccordement déjà existant au moment de la souscription du Contrat, la version tarifaire qui lui est appliquée correspond à la version déjà appliquée à son point de livraison. Dans l'hypothèse où il s'agit d'un nouveau raccordement, la version tarifaire appliquée au client par défaut sera la version « Courte Utilisation », étant précisé que le client peut demander à bénéficier de la version « Longue Utilisation » au moment de la souscription. La version tarifaire du contrat figure sur la première facture adressée au client.

Les prix pourront évoluer en fonction de la législation en vigueur, de la consommation réelle du Client et de l'évolution des impôts, taxes, contributions, redevances et charges au titre de l'exécution du Contrat et conformément aux Conditions Particulières de Vente. En particulier, toute modification de la réglementation concernant les impôts, taxes, contribution, redevance et charges s'appliquera automatiquement au Contrat.

Mise en extinction ou suppression d'une option tarifaire

Une option tarifaire peut être mise en extinction ou supprimée à la suite d'une décision des pouvoirs publics.

Une option tarifaire mise en extinction ne peut plus être proposée aux clients à compter de la date de prise d'effet de la mise en extinction. La mise en extinction de cette option n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le Client conserve ainsi l'option tarifaire en extinction tant qu'il ne demande pas de modification de l'option tarifaire souscrite. Dans un tel cas, le Client est informé par GEG que la modification demandée conduit à la perte du bénéfice de l'option tarifaire en extinction.

À compter de la date d'effet de la mise en extinction, l'application d'une option tarifaire ne pourra être demandée par un Client pour un nouveau contrat.

Une option tarifaire mise en extinction peut évoluer à la suite d'une décision des pouvoirs publics dans les conditions prévues au paragraphe « Changement de prix » ci-dessous. Lorsque le Client quitte une option tarifaire en extinction, le coût éventuel de modification du dispositif de comptage est à la charge du Client.

Quand une option tarifaire est supprimée, GEG en informe le Client dans un délai de trois (3) mois à compter de la date d'effet de la décision de suppression de l'option tarifaire et l'avise de la nécessité de choisir une autre option tarifaire parmi celles en vigueur. S'il n'a pas opéré ce choix dans un délai d'un (1) an à compter de la date d'effet de la suppression de l'option tarifaire, le Client se verra appliquer la correspondance tarifaire prévue à cet effet par la décision des pouvoirs publics de suppression d'une option tarifaire. Si le changement de l'option tarifaire, suite à la suppression d'une option, nécessite une modification du dispositif de comptage du Client, le coût de cette modification est à la charge de GEG.

Conseil tarifaire

Lors de la conclusion du Contrat, GEG conseille le Client sur le tarif à souscrire pour son Point de livraison sur la base des éléments d'information recueillis auprès du Client sur ses besoins. En cours de Contrat, le Client peut contacter GEG pour s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins. GEG s'engage à répondre à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son tarif est bien adapté à son mode de consommation. Le Client peut demander à modifier son tarif à tout moment dans le respect des conditions définies dans les Conditions Particulières de Vente. Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès de GEG.

Evolutions législatives et/ou réglementaires

Toute évolution ou modification légale ou réglementaire impactant les Taxes et Contributions obligatoires ainsi que les redevances et charges susvisées dont GEG serait redevable dans le cadre de l'exécution du Contrat, s'appliquera de plein droit au Contrat.

Toute création de nouvelles Taxes et Contributions obligatoires ainsi que toutes nouvelles redevances et charges, imposées par la loi ou le règlement, au titre du Contrat, s'appliqueront également automatiquement au Contrat et seront refacturés au Client.

Changement de prix

Le prix applicable au contrat est susceptible d'évoluer à la suite d'une décision des pouvoirs publics. En cas de modification du prix entre deux (2) facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien et au nouveau tarif. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire proportionnelle au nombre de jours de la durée de chaque période écoulée. Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale.

Détermination des consommations

Les puissances et consommations sont déterminées à partir des éléments élaborés par les appareils de mesure réglés et plombés par le GRD. En règle générale, ceux-ci font l'objet d'une relève mensuelle par le GRD ; en cas d'absence de relève, les consommations sont déterminées par estimation. Les consommations facturées sont exprimées en kilowattheure (KWh) ou en mégawattheure (MWh). Le Client autorise GEG à récupérer auprès du GRD l'ensemble des données de comptage nécessaires à la facturation. Le Client autorise GEG à accéder directement aux informations fournies par le compteur et à obtenir l'historique de consommation auprès du GRD.

Coût des prestations

Les Parties conviennent que les coûts des prestations du GRD payés par GEG au titre de l'accès au Réseau de Distribution du ou des Site(s) sont refacturés par GEG au Client conformément au Catalogue des Prestations (disponible sur le site internet du GRD).

Certificats d'Economie d'Energies (CEE)

La règlementation française sur les CEE impose à GEG de contribuer à la réduction de la consommation énergétique nationale. Cette contribution prend la forme d'une obligation d'achats de certificats d'économie d'énergie, proportionnelle à l'énergie livrée aux clients.

Le coût de cette obligation réglementaire est intégré, le cas échéant, dans le prix de fourniture d'énergie, sous la forme d'une composante CEE. Cette composante est notamment calculée en fonction des prix de marché des certificats au moment de leur couverture.

Dans le cas où la règlementation viendrait à évoluer en cours de

contrat (par exemple en augmentant les volumes soumis à obligation), GEG se réserve le droit d'ajuster cette composante CEE pour répercuter les surcoûts effectivement supportés.

La composante CEE correspond aux coûts induits pour le fournisseur par la réglementation relative aux certificats d'économies d'énergie (articles L221-1 et suivants du code de l'énergie).

Cette composante est calculée à partir des prix de CEE et des coefficients réglementaires selon la formule suivante :

$Composante_{CEE\ contrat}$ *(€/MWh)* = $Coeff_{CEE\text{-}CLASSIQUE}$ x $Prix_{CEE\text{-}CLASSIQUE}$ + $Coeff_{CEE\text{-}PRECARITE}$ x $Prix_{CEE\text{-}PRECARITE}$

En cas d'évolution réglementaire du dispositif CEE en cours de contrat, notamment dans les cas suivants :

- introduction d'une nouvelle obligation CEE, générée par un site en cours de contrat ou
- évolution des coefficients réglementaires figurant au Code de l'Energie,

l'écart du niveau d'obligation, à la hausse comme à la baisse, sera valorisé sur la base de la moyenne arithmétique des prix mensuels de clôture C2Emarket (ou place de marché équivalente) des trois (3) mois suivant la publication officielle de l'évolution réglementaire, sur les indices des deux (2) premiers semestres impactés par l'application de l'évolution.

La composante CEE réévaluée est déterminée selon la formule suivante :

$Composante_{CEE\ réévaluée}$ *(€/MWh)* = $Composante_{CEE\ contrat}$ (€/MWh) + ($Coeff_{CEE\text{-}CLASSIQUE\ nouveau}$ – $Coeff_{CEE\text{-}CLASSIQUE}$) x $Prix_{CEE\text{-}CLASSIQUE\ nouveau}$ + ($Coeff_{CEE\text{-}PRÉCARITÉ\ nouveau}$ – $Coeff_{CEE\text{-}PRÉCARITÉ}$) x $Prix_{CEE\text{-}PRÉCARITÉ\ nouveau}$

avec

$Coeff_{CEE\text{-}CLASSIQUE}$ et $Coeff_{CEE\text{-}PRECARITE}$ = coefficients réglementaires figurant au Code de l'énergie en vigueur au moment de la signature du contrat

$Coeff_{CEE\text{-}CLASSIQUE\ nouveau}$ et $Coeff_{CEE\text{-}PRÉCARITÉ\ nouveau}$ = nouveaux coefficients réglementaires figurant au Code de l'énergie, suite à l'évolution réglementaire

$Prix_{CEE\text{-}CLASSIQUE}$ et $Prix_{CEE\text{-}PRECARITE}$ *(€/MWh cumac)* = prix des CEE classique et précarité contractualisés au moment de la signature du contrat

$Prix_{CEE\text{-}CLASSIQUE\ nouveau}$ et $Prix_{CEE\text{-}PRECARITE\ nouveau}$ *(€/MWh cumac)* = prix des CEE classique et précarité appliqués à l'écart des niveaux d'obligations, qui correspondent à la moyenne arithmétique des prix mensuels de clôture C2Emarket, ou place de marché équivalente, des trois (3) mois suivants la publication de l'évolution réglementaire, des indices des deux premiers semestres impactés par l'application de l'évolution

Toute autre évolution réglementaire sera répercutée au Client sur la période d'application concernée.

Versement Nucléaire Universel (VNU)

A compter du 1er janvier 2026, l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique est remplacé par le dispositif de « versement nucléaire universel » (VNU). Le VNU vise, chaque année calendaire, à collecter une partie des revenus tirés de la vente de l'électricité nucléaire par Electricité de France au-delà de seuils déterminés par l'Etat, et à redistribuer cette recette fiscale aux consommateurs finals via les fournisseurs d'électricité. Pour le Client, le VNU prend la forme d'une minoration de sa facture d'électricité durant les mois déterminés par décret en Conseil d'Etat et selon un tarif unitaire fixé à l'échelle nationale par arrêté interministériel. La minoration qui apparaît sur les factures du Client durant une année calendaire est égale à 0 si la recette fiscale tirée des revenus de la vente de l'électricité nucléaire durant cette année est nulle. En cas de minoration égale à 0, le VNU est donc sans effet sur la facture d'électricité du Client.
En cas de modification rétroactive du tarif unitaire de minoration par l'Etat, la Commission de régulation de l'énergie, une juridiction administrative ou toute autre autorité compétente, les factures du Client pourront faire l'objet d'une régularisation à la hausse (tarif unitaire de minoration qui diminue) ou à la baisse (tarif unitaire de minoration qui augmente). Le Client reconnaît qu'une régularisation à la hausse lui impose de verser la différence de prix à GEG dans les délais prévus au Contrat pour le paiement des factures. GEG reconnaît qu'une régularisation à la baisse lui impose de verser la différence de prix au Client selon l'une des modalités suivantes, déterminée par GEG : soit un versement au Client dans les délais prévus au Contrat pour le paiement des factures, soit une minoration de la facture suivante du Client. La présente clause de régularisation expire trois (3) mois suivant la dernière date à laquelle le remboursement du versement perçu par GEG au titre du VNU pour la fourniture du Client peut être légalement réclamé à GEG.

7. FACTURATION ET RÈGLEMENT

Facturation

GEG établit une facture selon un mode précisé dans les CPV sur la base :

- des quantités relevées ou, à défaut,
- des quantités prévisionnelles estimées à partir des informations délivrées par le GRD ou transmises par le Client ;
- des consommations antérieures pour une même période, ou à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour le même tarif lorsque le GRD n'a pas accès aux Compteurs.

GEG ne peut être tenue responsable des retards ou erreurs de facturation liés au retard dans la communication des consommations par le GRD ou au défaut du Compteur. En cas de changement de tarifs entre deux factures, lorsqu'un relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien et au nouveau tarif, une répartition proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée.

Le mode de facturation est précisé dans les CPV. Selon le segment du Client (C5, C4, C3, C2, C1), les factures sont adressées tous les mois, tous les deux (2) mois, trois (3) mois ou six (6) mois.

Le Client accepte que les factures lui soient adressées par la voie électronique conformément à l'article 289-VII du Code Général des Impôts ; la signature des présentes CGV vaut accord de dématérialisation des factures de la part du Client et reconnaissance de la capacité à recevoir et traiter les factures au format électronique, conformément à l'article 289-VI du Code Général des Impôts.

En cas de facturation électronique, en cas de transmission par le Client d'une adresse de messagerie erronée, GEG ne sera pas responsable de l'échec de la notification de la facture.

Sauf pour les Clients en segment C1 qui sont facturés directement par le GRD pour les prestations concernées, la facture comporte des prestations complémentaires relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD qui sont facturées conformément au Catalogue des Prestations.

Délai et mode de paiement

Le mode de paiement préconisé est le prélèvement automatique à quinze (15) jours. Le moyen de paiement choisi par le Client est indiqué dans les Conditions Particulières de Vente.
Le Client peut choisir de régler ses factures par prélèvement automatique ou par TIP, par chèque, par carte bancaire, virement, mandat administratif, espèces par mandat compte (pour les paiements inférieurs à 1000 euros). Pour le paiement par prélèvement automatique, le Client doit fournir et fournir à GEG une autorisation de prélèvement datée et signée ainsi qu'un relevé d'identité bancaire.
Les modalités de règlement et les délais de paiement sont indiqués dans les CPV. Par défaut, la facture doit être payée au plus tard quinze (15) jours à compter de sa date d'émission.
Conformément aux articles R. 124-1 et suivants du Code de l'énergie, le Client peut régler ses factures avec un chèque énergie à condition que son contrat couvre simultanément des usages professionnels et non professionnels et que les ressources de son foyer soient inférieures à un montant fixé par décret.

Dépôt de garantie / Constitution / Restitution / Compensation

En application des Conditions Particulières de Vente, GEG peut demander au Client, lors de la souscription ou en cours d'exécution du Contrat, le versement d'un dépôt de garantie par virement ou prélèvement bancaire selon les modalités suivantes :

i. Si le Client, a rencontré plusieurs incidents de paiement au cours de l'exécution du Contrat, GEG pourra demander au Client le versement d'un dépôt de garantie correspondant à 30% de la part fourniture d'électricité annuelle exprimée dans les Conditions Particulières de Vente ;

ii. Si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement en fonction du Risque d'insolvabilité établi lors de la souscription du Contrat ou en cours d'exécution du Contrat, GEG pourra demander le versement d'un dépôt de garantie proportionnel à ce risque dont le montant ne pourra excéder 10% de la part fourniture d'électricité annuelle exprimée dans les Conditions Particulières de Vente ;

iii. Si le Client ne règle pas ses factures par prélèvement bancaire automatique, GEG pourra exiger un dépôt de garantie dont le montant ne pourra excéder 10% de la part fourniture d'électricité annuelle exprimée dans les Conditions Particulières de Vente ;

iv. Si le Client a obtenu des délais de paiement dérogatoires plus favorables en application des Conditions particulières de Vente, GEG pourra demander au Client un dépôt de garantie correspondant dont le montant ne pourra excéder 10% de la part fourniture d'électricité annuelle exprimée dans les Conditions Particulières de Vente ;

v. Si le dépôt de garantie du Client a été activé par GEG pour quelque raison que ce soit, GEG pourra demander au Client de compléter en tout ou partie le dépôt de garantie sans que celui-ci ne puisse excéder 10% de la part fourniture d'électricité annuelle exprimée dans les Conditions Particulières de Vente.

Dans l'hypothèse où le dépôt de garantie n'est pas versé par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la demande de GEG, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 9 ci-après sans indemnisation du Client. Le dépôt de garantie sera affecté par GEG sur un compte bloqué. Il ne sera pas soumis à la TVA et ne produira pas d'intérêts. Le dépôt de garantie sera restitué au Client lors de la résiliation du Contrat dans un délai maximum d'un (1) mois à compter du jour où le Client s'est acquitté de l'intégralité des sommes dues à GEG. En cas de défaut de paiement du Client des sommes dues en exécution du Contrat, GEG peut opérer une compensation de ces sommes dues avec le dépôt de garantie, à condition que la créance de GEG soit certaine et exigible et qu'elle n'ait pas fait l'objet d'une contestation par le Client dans le délai ci-après visé. Dans la mesure où la créance est constatée de façon certaine, la compensation des sommes dues par le Client avec le dépôt de garantie peut être également mise en œuvre en cas de redressement judiciaire du Client, dans le respect des dispositions de l'article L.622-7 du code de commerce.

Retard de paiement

Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de GEG 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.

S'agissant des Clients Professionnels, à 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, d'une pénalité de retard égale à trois fois (3) 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.
Tout retard de règlement donnera également lieu au paiement par le Client Professionnel d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros

S'agissant des Clients Non-professionnels, à défaut du paiement intégral de chaque facture dans le délai convenu au présent Contrat, les sommes dues sont majorées de plein droit, après une première relance infructueuse, d'une pénalité de retard égale à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur. Cette pénalité ne peut être inférieure à dix (10) euros.

En l'absence de paiement intégral d'une facture dans le délai convenu et sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être demandés, GEG a la faculté, après mise en demeure du Client de payer les sommes dues, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours :

- d'adresser au Client un avis de coupure de la fourniture d'électricité par lettre recommandée avec accusé de réception dans le respect de la réglementation applicable ;

  En l'absence de paiement, dans un délai de vingt (20) jours à compter de la réception de l'avis de coupure, GEG demandera au GRD la suspension de la fourniture d'électricité pour le PDL concerné. La coupure de la fourniture d'électricité interviendra dans un délai de soixante-douze heures (72) à compter de demande de GEG et entrainera la suspension du Contrat ou la réduction de puissance pour les Clients dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. Les frais de coupure et de rétablissement de l'électricité facturés par le GRD à GEG conformément au Catalogue de prestations sont de plein droit refacturés au Client. Si aucun paiement n'est intervenu dans un délai de cinquante (50) jours à compter de la réception de l'avis de coupure, sans préjudice des dispositions de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles, GEG se réserve le droit de résilier le Contrat de plein droit selon les modalités indiquées à l'article 9 des CGV.

- de suspendre et/ou de résilier le Contrat dans les conditions de l'article 9 des CGV.

Contestation de la facture

Toute réclamation du Client concernant le montant d'une facture doit être notifiée par écrit à GEG, au plus tard un (1) an après la date d'émission de cette facture. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée. Le Client s'engage à transmettre par écrit à GEG tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Sauf erreur manifeste de GEG, le Client reconnaît que sa réclamation ne l'exonère pas du paiement de l'intégralité de la facture tel que défini dans le Contrat. En cas d'erreur manifeste de relevé portant sur une ou plusieurs factures, le Client s'engage à effectuer le règlement du montant non contesté.

Régularisation de la facture par GEG

GEG peut régulariser les factures pendant une durée de cinq (5) ans à compter du jour où elle a eu connaissance de son droit à agir. La régularisation de la facture intervient selon les prix en vigueur au moment de la régularisation.

Délai et modalités de remboursement pour les Clients Non-professionnels :

En cas de trop-perçu en faveur du Client dans le cadre de régularisation des consommations estimées et prévisionnelles du Client en cours de Contrat ou dans le cadre de la résiliation, GEG régularise la situation sous quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

Lorsqu'une facture fait apparaitre un trop perçu inférieur à cinquante (50) euros, les sommes dues par GEG seront reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client. Au-delà du seuil susvisés, GEG procédera au remboursement dans un délai de quinze (15) jours, à compter de l'émission de la facture, par chèque ou virement bancaire. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

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 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 remboursement et la date du remboursement effectif (date du virement bancaire ou d'émission du chèque).

Tarif de duplicata de document
Le duplicata de document (facture, contrat) de moins de six (6) mois sera facturé au Client 12,50€ HT soit 15 € TTC par duplicata.

8. ENTRÉE EN VIGUEUR – PRISE D'EFFET – DURÉE

En application du II de l'article L.337-7 du Code de l'énergie, les consommateurs finals non domestiques qui emploient moins de dix (10) personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas deux (2) millions d'euros devront attester préalablement à la souscription d'un nouveau contrat aux tarifs réglementés qu'ils remplissent ces critères. Ils portent la responsabilité du respect desdits critères pour leur Contrat.
Le Contrat entre en vigueur à compter de sa date de signature par les Parties.
Le Contrat prend effet à la date figurant dans les Conditions Particulières de Vente et sur la première facture adressée au Client.
En cas de mise en service, le délai prévisionnel d'intervention du GRD est de cinq (5) jours ouvrés sur un raccordement existant et de dix (10) jours ouvrés sur un nouveau raccordement. A la demande du client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix conformément au Catalogue des Prestations. En cas de changement de fournisseur, ce délai ne peut excéder vingt et un (21) jours à compter de la demande du client. La mise en service est subordonnée au paiement par le client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement.
Le Contrat est conclu pour une durée déterminée d'un (1) an à compter de sa date de prise d'effet. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un (1) an. Les CPV peuvent prévoir une durée différente si le Client le souhaite. Le Client peut résilier son Contrat à tout moment sans frais dans les conditions prévues aux présentes CGV.

Droit de rétractation :
Seul le Client (i) ayant souscrit « hors-établissement » au sens du code de la consommation, (ii) n'employant pas plus de cinq (5) salariés et (iii) dont l'achat d'énergie n'entre pas dans le cadre de son activité principale peut bénéficier d'un droit de rétractation. Le Client ne remplissant pas l'une de ces trois conditions ne peut en aucun cas bénéficier de ce droit.

Le Client éligible dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la conclusion du Contrat. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. En cas d'exercice du droit de rétractation, le Client devra renvoyer le bordereau de rétractation annexé aux présentes CGV, à l'adresse indiquée sur celui-ci ou adresser un courrier dénué d'ambiguïté à GEG, comprenant les éléments permettant de l'identifier (nom, prénom du titulaire du Contrat, n° du Bulletin de souscription, date de souscription), à l'adresse suivante : GEG 8 place Robert Schuman – BP 183 – 38042 GRENOBLE Cedex 9 Tel 04 76 84 38 00 ou par mail : relationclientpro@geg.fr.
Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris.
Lorsque le Client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès du Fournisseur, par tout moyen, par email, papier ou sur support durable dans les autres situations. Dans ce cas d'exercice de son droit de rétractation, le Client est redevable de l'abonnement, de l'énergie consommée et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

9. SUSPENSION – RESILIATION / CESSATION DU CONTRAT

Le Contrat et la fourniture d'électricité pourront être suspendus, par l'une ou l'autre des Parties, après en avoir informé l'autre Partie, dans les cas suivants :

- **A l'initiative de GEG**, à l'issue d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse à l'expiration d'un délai de dix (10) jours :
  - en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat,
  - en cas de danger grave et immédiat et/ou défectuosité de l'installation intérieure porté(s) à la connaissance de GEG ;
  - en cas de non-paiement d'une ou plusieurs facture(s) par le Client dans les délais impartis, après la mise en œuvre de la procédure prévue à l'article 7 des CGV;
  - en cas d'injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
  - en cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur supérieure à un (1) an ;
  - en cas d'usage illicite ou frauduleux de l'énergie ou en cas d'utilisation par le Client de l'électricité fournie dans des conditions autres que celles prévues au titre du Contrat.

- **A l'initiative de l'une ou l'autre des Parties**, en cas de force majeure selon les modalités figurant à l'article 12 des CGV.

- **A l'initiative de GEG ou du GRD** et sans délai, 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.

  A l'initiative du GRD, notamment conformément au contrat GRD-F et/ou en cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur supérieure à un (1) an. Les délais et modalités de suspension sont indiqués dans le Contrat GRD-F.

- A l'initiative du Client en cas de manquement de GEG à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat.

La suspension du Contrat 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'événement à l'origine de la suspension dans les délais les plus brefs. La suspension du Contrat se prolonge aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'a pas pris fin. Tous les frais liés à la suspension du Contrat et à la reprise du Contrat sont à la charge de la Partie défaillante, notamment les frais de rétablissement de l'accès au Réseau de Distribution sont, le cas échéant, à la charge du Client (sauf en cas de manquement de GEG à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat).

Les Parties se rencontrent dans les meilleurs délais à l'initiative de la Partie la plus diligente en vue de convenir ensemble de la solution la plus adaptée pour mettre fin à cet événement.

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'événement qui a provoqué la suspension, et de l'obligation de confidentialité prévue à l'article 11 des CGV.

Résiliation du Contrat

Le Contrat peut être résilié et la fourniture d'électricité interrompue à tout moment par l'une ou l'autre des Parties, après en avoir informé l'autre Partie, dans les cas suivants :

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

Le Contrat peut être résilié par le Client en adressant à GEG une lettre recommandée avec accusé de réception :

- en cas de manquement grave par GEG à l'une de ses obligations au titre du Contrat, après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse trente (30) jours à compter de la réception du courrier.
- à tout moment en adressant à GEG une lettre recommandée avec accusé de réception à condition de respecter un préavis

de trente (30) jours avant la date de fin souhaitée du Contrat,
- En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit. Dans ce cas, le Client s'engage, en amont de sa démarche de résiliation et à son initiative, à se rapprocher du nouveau fournisseur pour effectuer les démarches administratives nécessaires à la réalisation du changement et signer un nouveau contrat avec ce dernier. Le nouveau fournisseur accomplira les formalités administratives auprès de GRD qui pourra appliquer des frais conformément au Contrat GRD-F. La résiliation effective du Contrat interviendra à la Date d'activation du nouveau contrat, qui sera communiquée par le nouveau fournisseur.
  Il est convenu entre les parties que les consommations d'électricités sur le ou le(s) PDL concerné(s) par le changement de fournisseur, enregistrées à l'expiration d'un délai de deux (2) jours à compter de la résiliation effective du Contrat par le Client sont considérées comme des surconsommations d'électricité au titre du Contrat jusqu'à la Date d'activation du nouveau contrat qui seront facturées au Client.
- en cas de refus de modification du Contrat à l'initiative de GEG dans les conditions prévues à l'article 14 des CGV (à condition de réception du courrier de refus par GEG dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification au Client de la modification contractuelle)

En application du III de l'article L.337-7 du Code de l'énergie, les Clients non résidentiels qui emploient moins de dix (10) personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas deux (2) millions d'euros sont tenus de résilier leur contrat dans un délai d'un (1) mois, dès lors qu'ils ne remplissent plus ces critères. Ils portent la responsabilité du respect desdits critères pour leur Contrat.

- **Résiliation à l'initiative de GEG**

Le Contrat peut être résilié par GEG :
- en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations au titre du Contrat et notamment
- en l'absence de paiement intégral d'une ou plusieurs facture(s) par le Client dans les délais impartis, à l'issue d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse à l'expiration d'un délai de soixante (60) jours ;
- en l'absence de respect des obligations du Client figurant à l'article 3 des CGV après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse quatorze (14) jours à compter de la réception du courrier.
- en cas de transmission par le Client d'informations frauduleuses, notamment sur son identité ou ses coordonnées bancaires
- en cas de cession ou de fermeture par le Client portant sur l'ensemble des Sites, à la date de réalisation de l'opération, conformément à l'article 17 des présentes CGV.

- **Résiliation à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties**
- Le Contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des Parties :en cas de force majeure se prolongeant au-delà de trente (30) jours à compter de sa survenance et dans les conditions de l'article 11 des CGV ou en cas d'évènement de force majeure devenu définitif ;
- en cas de suspension du Contrat excédant une durée de trente (30) jours.
- en cas d'interruption de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel par le GRD (injonction émanant d'une autorité compétente, danger grave et immédiat), ou en cas de résiliation du Contrat GRD-F après notification, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie.

Conséquences de la résiliation du Contrat

La date de résiliation effective du Contrat intervient à la date de réalisation par le GRD de la prestation de résiliation ou de changement de fournisseur.
Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation effective du Contrat et sera redevable de l'intégralité des sommes dues à GEG jusqu'à la date de résiliation effective.
Tous les frais liés à la résiliation du Contrat sont à la charge de la Partie défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par la Partie non défaillante.
La résiliation du Contrat entraîne l'obligation par les Parties de remplir l'intégralité des obligations mises à leur charge du fait du Contrat, et notamment le paiement intégral de l'électricité livrée au Client par GEG jusqu'au jour de la résiliation du Contrat.

Les consommations à la date d'effet de la résiliation du Contrat seront relevées par le GRD ou en l'absence d'accès au Compteur, feront l'objet d'une estimation par le GRD basée sur les consommations antérieures du Client sur son point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique).. Tout relevé spécial est facturé à la demande du Client conformément au Catalogue des Prestations.

Si à compter de la date de résiliation effective du Contrat, le Client continue de consommer de l'électricité sur le ou les PDL concernés, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec un nouveau fournisseur d'électricité prenant effet à cette même date. Dans le cas contraire, il s'engage à supporter l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue par le GRD. Dans l'hypothèse où l'activation du contrat auprès d'un nouveau fournisseur ou de GEG ne serait pas effective à compter de la date de résiliation effective du Contrat souhaitée par le Client, le Client restera redevable, jusqu'à la Date d'activation d'un nouveau contrat avec GEG ou un autre fournisseur, des surconsommations d'électricités
Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité de GEG pour toutes les conséquences dommageables liées à sa propre négligence.

L'obligation de confidentialité prévue à l'article 10 des CGV reste applicable.

10. CONFIDENTIALITE

Les Parties décident de maintenir confidentiels le Contrat et son contenu, sous réserve des dispositions de l'article 21 des présentes CGV. 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 commercial, 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. De même, les Parties peuvent révéler des informations confidentielles à leur commissaire aux comptes, à toute administration et, d'une manière générale, si elles ont une obligation légale de le faire, ou pour la défense des intérêts de l'une des Parties. L'engagement de non-divulgation pris par les Parties reste en vigueur pendant toute la durée du Contrat et, à son terme pour quelque cause que ce soit, pendant une durée d'un (1) an.

11. FORCE MAJEURE

La responsabilité de chaque Partie ne pourra pas être engagée si la mauvaise exécution, 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 qui échappe au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, au sens de l'article 1218 du Code civil.
Outre les circonstances habituelles répondant à la définition de la

force majeure au sens de l'article 1218 du code civil et celles habituellement retenues par la jurisprudence constante, les Parties conviennent que sont assimilés à des évènements de force majeure, les circonstances suivantes :

- La guerre, déclarée ou non, la guerre civile, les émeutes, les révolutions, les attentats, les pillages, les actes de terrorisme, les sabotages, les atteintes délictuelles,
- Les circonstances climatiques (grand froid…) et/ou les inondations et/ou les incendies, qui empêchent la fourniture d'électricité, et plus largement toute catastrophe naturelle au sens de la loi n°82-600 du 13/07/1982
- L'accident grave d'exploitation ou de matériel, la défaillance du GRD ou du gestionnaire de transport,
- Les circonstances économiques ou politiques affectant la production, l'importation, le transport, la distribution ou l'utilisation, de l'électricité,
- La grève, le fait de l'administration ou des pouvoirs publics affectant la production, l'importation, le transport, la distribution, ou l'utilisation de l'électricité,
- Les dommages causés par des faits accidentels et non maitrisables, imputables à des tiers, tels que les incendies, explosions,
- Toutes autres circonstances visées dans le Contrat GRD-F.

La Partie souhaitant invoquer un cas de force majeure devra le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de cinq (5) jours à compter de la survenance de l'évènement et lui communiquer les éléments justifiant la situation de force majeure.

En cas de survenance d'un évènement 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 Contrat.

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

Sans préjudice des cas de résiliation offerts au Client à l'article 9 des CGV, si la suspension du Contrat résultant de l'évènement se prolonge pendant plus de trente (30) jours à compter de sa survenance, chacune des Parties à la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie selon les Sites concernés.

12. MODIFICATION DU CONTRAT

GEG pourra modifier le Contrat. GEG informe le Client de toute évolution et/ou modification des conditions contractuelles (toutes les modifications ayant un impact sur l'exécution du contrat, telles que la durée, la composition du prix, la qualité de l'énergie, et les modalités de paiement et de facturation, ou de toute autre clause stipulée dans les présentes CGV impactant les droits et obligations du Client) à son initiative soit par l'intermédiaire d'une information jointe à la facture, soit par courrier électronique ou par voie postale au moins un (1) mois avant sa date d'entrée en vigueur, conformément à la réglementation. Le Client peut refuser l'application de la modification notifiée en avisant GEG par tout moyen de sa volonté de résilier le Contrat sans pénalité. En l'absence d'opposition du Client aux nouvelles conditions du Contrat dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de notification au Client de la modification contractuelle, le Client est réputé l'avoir acceptée sans restriction, ni réserve. Cette modification se substituera aux présentes CGV.
Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modification(s) imposée(s) par des dispositions législatives ou réglementaires. Toute modification législative et réglementaire s'applique deplein droit au Contrat.

13. ACCES AUX DONNEES CLIENTELE

GEG collecte et traite les données à caractère personnel de ses Clients. En tant que responsable de traitement, ces fichiers sont gérés en conformité avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données et la loi française modifiée à la suite.
Le traitement a pour finalité la gestion du Contrat (fourniture d'électricité et services associés, facturations et le recouvrement) et les opérations commerciales réalisées par le Fournisseur. La collecte de certaines données est obligatoire, notamment la Raison Sociale, le numéro SIRET l'adresse du ou des Points de Livraison, le ou les tarif(s) choisi(s). D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique.
Leur communication par le Client est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique…).
L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de GEG, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à GEG par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de la commande, sans qu'une autorisation du Client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles et du Contrat. En dehors des cas énoncés ci-dessus, GEG s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).
GEG met en œuvre toute mesure appropriée pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles recueillies. GEG conserve les données collectées pendant la durée du Contrat et cinq (5) ans à compter de sa résiliation sauf si une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale ou règlementaire ou que le Client a exercé, dans les conditions prévues ci-après, l'un des droits qui lui sont reconnus par la législation applicable.
Le Client dispose, s'agissant des données personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement ;
- d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avéreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées, En cas de modification de ces données notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou coordonnées téléphoniques, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer GEG en s'adressant au Service Client ;
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par GEG de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, GEG prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.
  Pour information, il existe une liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle le Client peut s'inscrire (https://conso.bloctel.fr/).

Le Client peut exercer les droits susvisés auprès de l'entité GEG qui gère son Contrat. Les coordonnées de cette entité figurent sur les factures adressées au Client. En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par téléphone, par courrier électronique à l'adresse dpo@GEG.fr sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, ou par le lien de désabonnement figurant sur tout courrier électronique adressé par GEG. Il lui sera répondu dans un délai d'un (1) mois.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, le Client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).Toutefois, il peut contacter au préalable GEC qui lui répondra dans un délai de deux (2) mois.

14. RESPONSABILITE

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

Parties et du GRD ne pourra être engagée et les Parties et/ou le GRD ne seront tenus à aucune indemnisation au titre des dommages subis, en raison d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution de leurs obligations au titre du Contrat résultant d'un événement constitutif d'un cas de force majeure rendant impossible l'exécution des obligations contractuelles.

Responsabilité de GEG à l'égard du Client

GEG est responsable de la parfaite exécution des 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 et dument justifiés par le Client Professionnel du fait de l'inexécution de ses obligations de fourniture d'électricité par GEG au titre du présent Contrat pourront être indemnisés. En toute hypothèse, GEG ne pourra pas être amené à verser, pour l'ensemble des demandes formulées par le Client Professionnel pendant la durée du Contrat, un montant supérieur au montant TTC facturé au Client Professionnel au titre du PDL concerné par le dommage sur les six (6) derniers mois consécutifs précédent le dommage sans pouvoir excéder 50.000 euros HT pour l'ensemble des dommages susceptibles d'être intervenus au cours de l'exécution du Contrat.

GEG décline toute responsabilité en cas de dommage(s) subi(s) par le Client :
- en raison d'une faute du Client, par exemple et de manière non exhaustive, en cas d'utilisation non-conforme des appareils de mesure et de son Installation privative Intérieure, ou des défaillances dans les mesures de sécurité prises pour son Installation Intérieure et les appareils qui sont raccordés à celle-ci ;
- en raison de faits d'un tiers ou d'un évènement constitutif de force majeure ;
- en raison d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution des obligations mises à la charge du GRD telles que mentionnées dans le présent Contrat et le Contrat GRD-F.

En cas de constat par le Client Non-professionnel du non-respect par GEG de ses obligations contractuelles ne pouvant être directement imputées au GRD, GEG sera redevable, à compter de la réception de la demande du Client Particulier ou Non professionnel, d'une pénalité dont le montant ne peut être inférieur à dix (10) € TTC.

Responsabilité du GRD à l'égard du Client

Le GRD est responsable de l'acheminement, de l'accès et de l'utilisation du réseau d'électricité notamment de la qualité et de la continuité de l'électricité ainsi que des prestations mentionnées dans le Catalogue des Prestations. Dans ce contexte, les obligations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD relèvent de la responsabilité du GRD seulement.

A ce titre, le GRD est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect des obligations mises à sa charge rappelées dans le Contrat GRD-F ainsi que dans le Catalogue des Prestations.
En cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des obligations du GRD à l'égard du Client, ce dernier engagera directement la responsabilité du GRD dans les limites fixées par le Contrat GRD-F et GEG ne pourra être tenu responsable de tout dommage directement ou indirectement lié notamment, à une obligation du GRD, à une défaillance du RPD, à toute carence ou restriction affectant la production d'électricité.

Dans ce cadre, 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.

Responsabilité du Client vis-à-vis du GRD et de GEG

Le Client reconnait avoir pris connaissance des obligations mises à la charge du GRD dans le cadre du GRD-F et plus généralement des obligations mises à sa charge aux termes des conditions d'accès et d'utilisation du réseau d'électricité.

Le Client est directement responsable vis-à-vis du GRD en cas de non-respect des obligations mises à sa charge aux termes du Contrat GRD-F et des annexes du Distributeur, qui cause un préjudice direct et certain au GRD. En cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat GRD-F entrainant la suspension de l'électricité par le GRD, GEG sera libérée de ses obligations vis-à-vis du Client au titre du Contrat et ne pourra voir sa responsabilité engagée.

Le Client garantit GEG contre tout recours en réparation de tiers pour quelle que raison que ce soit, dont le préjudice résulterait de l'application du Contrat, si ce préjudice a été causé par un fait du Client.

15. CESSION DU CONTRAT, CESSION D'UN SITE

GEG a la faculté de céder tout ou partie du Contrat à un tiers, après information préalable du Client par lettre simple. La cession n'entraînant à elle seule aucune modification des CGV, sa notification n'ouvre pas au Client la faculté de résiliation prévue en cas de modifications des CGV. Le Client ne peut pas céder à un tiers partiellement ou totalement ses droits et obligations au titre du Contrat sans l'accord exprès, préalable et écrit de GEG y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif. Le Client s'engage à informer GEG en cas de cession d'un Site ou de fermeture d'un ou plusieurs Site(s) en respectant un préavis de quarante-cinq (45) jours avant l'opération. A défaut, le Client restera redevable des factures du ou des Site(s) concerné(s) pendant un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la date à laquelle le Client aura informé GEG. Lorsque la cession ou la fermeture d'un des Sites est susceptible de modifier l'équilibre du Contrat, les Parties se rencontreront afin de modifier le Contrat. A défaut d'accord entre les Partie, GEG pourra résilier le Contrat, sans indemnité à sa charge, moyennant le respect d'un délai de soixante (60) jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.
Toute modification du périmètre des Sites entraînant la facturation de frais par le GRD sera refacturée au Client.
Lorsque la cession ou la fermeture porte sur l'ensemble des Sites, le Contrat sera résilié de plein de droit à la date de réalisation de l'opération.

16. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français.
Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable.

Dans le cas où le Client n'obtiendrait pas satisfaction, il peut saisir le Médiateur de l'Energie selon la procédure mise en place par décret :
- Le Client envoie une réclamation écrite à GEG par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée à l'article 25 des présentes CGV et dans les Conditions Particulières de Vente.
  GEG dispose d'un délai de deux (2) mois pour proposer au Client une solution.
- Si au terme du délai de deux (2) mois à compter de la réception par GEG de la réclamation, le Client n'a pas de réponse ou n'est pas satisfait de la réponse, le Client peut, dans un délai de dix (10) mois maximum saisir le médiateur sur le site Internet www.energie-mediateur.fr ou par courrier à l'adresse suivante : Le médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09.

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

Toute difficulté relative à la conclusion, à l'interprétation, à l'exécution ou à la cession du Contrat, et qui n'aurait pu être résolu à

l'amiable, relève de la compétence des Tribunaux du ressort de la Cour d'appel Grenoble, même en cas de pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

17. INTEGRALITE

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

18. 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 (notamment en cas de changement d'adresse ou de coordonnées bancaires, le Client s'engage à transmettre ses nouvelles coordonnées à GEG).
Le Client a accès à toutes les informations concernant le marché de l'énergie sur le site développé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) et le médiateur national de l'énergie (http://www.energies-infos.fr)

19. TOLERANCE

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.

20. CONFORMITE

Les Parties conviennent réciproquement que dans l'hypothèse où une stipulation du Contrat se révèlerait ou deviendrait incompatible avec une disposition légale ou réglementaire, nationale ou internationale, elles se rapprocheront pour adapter le Contrat et feront leurs meilleurs efforts pour maintenir la commune intention des Parties.

21. REFERENCE

Le Client autorise GEG à faire état, pour les besoins de sa communication externe ou interne, de la conclusion du présent Contrat, et à mentionner son nom sur une liste de référence qui pourra être diffusée auprès de ses prospects.

22. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Tout courrier, hors facturation, relatif à l'exécution du Contrat devra être adressé exclusivement à l'adresse suivante :

GEG 8 place Robert Schuman – BP 183 – 38042 GRENOBLE Cedex 9
Tel 04 76 84 38 00 – mail : relationclientpro@geg.fr
Cette adresse est également indiquée dans les Conditions Particulières de Vente.
Pendant la durée du Contrat, GEG met à disposition du Client un espace client personnel sécurisé sur le site geg.fr, lui permettant notamment de consulter son contrat et ses factures et de suivre ses consommations.

ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

« A l'attention de la société Gaz Et Électricité de Grenoble, 8 place Robert Schuman BP 183 – 38042 GRENOBLE Cedex 09, relationclientpro@geg.fr

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la fourniture d'électricité signé le :

Nom du (des) Client (s) :

Adresse du (des) Client (s) :

Signature du (des) Client (s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile. »

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 : 2
Nb. de pages : 9

Préambule

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

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

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

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible sur le Site internet du GRD : https://greenalp.fr/.

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

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

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

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

Glossaire

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Réseau Public de Distribution (RPD)

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

Référentiels (du GRD)

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

- Le Référentiel Clientèle : https://greenalp.fr/documentationLa Documentation Technique de Référence :

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : https://greenalp.fr/documentation

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

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

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

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

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

Information du client pour confirmer l'heure d'arrivée à un RDV ;

- Information du client de la programmation d'une intervention demandée par son fournisseur ou par lui-même.

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

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

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

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

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

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

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

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

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

3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par le GRD sur son site internet https://greenalp.fr/.**4) offrir la possibilité au Client qui dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA de communiquer ses index, lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Communicant : c'est l'auto-relevé.**

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

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

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

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

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

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

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

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Le GRD informe le Client, sur son Site internet à la page https://greenalp.fr/, sur les précautions élémentaires à mettre en

GreenAlp – SA au capital de 29 938 412 euros – 49, rue Félix Esclangon – CS 10110 - 38042 Grenoble cedex 9

RCS Grenoble 833 619 109

œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

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

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

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

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

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

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

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

Par ailleurs, et comme l'y autorise la décision précitée de la CRE, le GRD applique un facteur de réduction de 90% aux montants des pénalités normalement applicables en cas d'événement exceptionnel.

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

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

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

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

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

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

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

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

GreenAlp – SA au capital de 29 938 412 euros – 49, rue Félix Esclangon – CS 10110 - 38042 Grenoble cedex 9
RCS Grenoble 833 619 109

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

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

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

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

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

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Protection des informations commercialement sensibles :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

GreenAlp – SA au capital de 29 938 412 euros – 49, rue Félix Esclangon – CS 10110 - 38042 Grenoble cedex 9
RCS Grenoble 833 619 109

En l'absence de justificatif, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

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

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

Pour l'exercice de ces droits, le Client peut contacter le Fournisseur et/ou le GRD.

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

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

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

Le Client peut exercer ce droit directement par courrier au GRD : GreenAlp Service Clients 49 rue Félix Esclangon 38042 Grenoble Le courrier doit préciser le nom et prénom, adresse actuelle et référence PDL du Client accompagnée d'une pièce justificative d'identité.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à :

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

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

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

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

Le Client doit :

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

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

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

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

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD. Si

GreenAlp – SA au capital de 29 938 412 euros – 49, rue Félix Esclangon – CS 10110 - 38042 Grenoble cedex 9
RCS Grenoble 833 619 109

un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.]

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

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

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

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

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

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

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

Le Client peut pour cela soit :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1. Mise en service

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

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

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

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

GreenAlp – SA au capital de 29 938 412 euros – 49, rue Félix Esclangon – CS 10110 - 38042 Grenoble cedex 9

RCS Grenoble 833 619 109

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

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

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

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

- de demander au GRD de procéder à la suspension de l'alimentation en électricité du Client ;
- ou de demander au GRD de limiter la puissance souscrite du Client lorsqu'elle est inférieure ou égale à 36 kVA. Cette prestation est possible :

  - pour les Clients résidentiels ;

- pour les Clients professionnels, lorsque le Client dispose d'un Compteur Communicant.

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

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

6. Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées

GreenAlp – SA au capital de 29 938 412 euros – 49, rue Félix Esclangon – CS 10110 - 38042 Grenoble cedex 9

RCS Grenoble 833 619 109

empêchant l'exécution de son obligation, mentionnée dans le présent contrat, par le débiteur.

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

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

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

7. Réclamations et recours

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

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

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

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

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

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

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

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

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

7.3. Recours

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

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

Si le Client est un particulier ou un non-professionnel ou un professionnel appartenant à la catégorie des micro-entreprises mentionnée à l'article 51 de la loi n°2008-776 du 4 août 2008, il peut également faire appel au Médiateur National de l'Energie, conformément à l'article L122-1 du code de l'énergie. Le différend

GreenAlp – SA au capital de 29 938 412 euros – 49, rue Félix Esclangon – CS 10110 - 38042 Grenoble cedex 9
RCS Grenoble 833 619 109

doit alors faire l'objet d'une réclamation écrite préalable du Client au Fournisseur ou au GRD, qui n'a pas permis de régler ce litige dans un délai de deux mois à compter de la réception de cette réclamation écrite, conformément à l'article R122-1 du code de l'énergie.

8. Révision du présent document

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

GreenAlp – SA au capital de 29 938 412 euros – 49, rue Félix Esclangon – CS 10110 - 38042 Grenoble cedex 9
RCS Grenoble 833 619 109