

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités de fourniture et de gestion de l'accès au réseau d'électricité, pour les Clients, Particuliers ou Professionnels, situés sur le territoire desservi par ERDF en France métropolitaine hors Corse, alimentés par un branchement définitif en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, et ayant souscrit à une offre proposée par DIRECT ENERGIE dans le cadre d'un Contrat Unique

DÉFINITIONS

“Client” : désigne indifféremment un Client Particulier ou un Client Professionnel.

“Client Particulier” : désigne toute personne physique majeure et capable juridiquement, pour le site concerné, de souscrire à une offre de DIRECT ENERGIE via le présent Contrat.

“Client Professionnel” : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit à une offre de DIRECT ENERGIE via le présent Contrat pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle.

“Catalogue des Prestations” : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client.

“Changement de fournisseur” : désigne la procédure par laquelle un Client entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur suite à la souscription d'un contrat avec celui-ci, entraînant la résiliation du contrat souscrit antérieurement auprès d'un autre fournisseur. Un tel Changement de fournisseur concerne le même Client, s'opère entre deux contrats actifs de fourniture d'électricité, le nouveau contrat étant souscrit aux mêmes caractéristiques techniques que le contrat précédent (PDL identique, options tarifaires (heures pleines / heures creuses…) identiques, puissance souscrite identique…). Il ne donne pas lieu à une interruption de l'accès au RPD. Le Changement de fournisseur est effectif à compter de la Date de Bascule telle que définie ci-après.

“Commission de Régulation de l'Energie” (CRE) : désigne l'autorité administrative indépendante créée par l'article 38 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000, en charge de la régulation du secteur de l'électricité et compétente pour tout litige relatif à l'accès au réseau public de distribution.

“Contrat” ou “Contrat Unique” : désigne l'ensemble du dispositif contractuel décrit à l'article 14.

“Contrat d'Accès au Réseau” ou “Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution” (DGARD) : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD. Il comprend les droits et obligations mutuels du Client et du GRD l'un envers l'autre pour toutes les questions relative à l'accès au RPD. Les DGARD sont résumées dans la Synthèse DGARD et disponible sur simple demande auprès de DIRECT ENERGIE ou sur le site www.erdfdistribution.fr.

“Contrat GRD - F” : désigne le contrat conclu entre le GRD et DIRECT ENERGIE relatif à l'accès au réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Client raccordé au RPD géré par le GRD.

“Date de Bascule” : désigne la date à partir de laquelle le site de consommation défini dans le bulletin de souscription ou les Conditions Particulières du Client est identifié, par le GRD, comme actif dans le périmètre de facturation de son nouveau Fournisseur. Cette date est rappelée dans la première facture adressée au Client. Les prestations détaillées à l'Article 2 du présent Contrat prennent effet à compter de la Date de Bascule.

« Fournisseur » : désigne DIRECT ENERGIE, fournisseur d'électricité aux termes de l'article 22 de la loi du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité modifiée par la loi du 3 janvier 2003 et leurs décrets d'application.

“GRD” ou “ERDF” : désigne le Gestionnaire du Réseau public de Distribution en situation de monopole local et auquel le Client est raccordé. Le GRD est la personne responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du RPD dans sa zone de desserte. Le GRD est également le propriétaire et le gestionnaire de l'installation de comptage servant à mesurer la consommation du Client. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures de manière à permettre une relation directe entre le Client et le GRD pour toutes les questions relatives, notamment, à la qualité et la continuité de l'onde électrique et au dépannage, sur chaque facture et un site Internet : www.direct-energie.com.

“Mise en Service” : désigne la procédure appliquée (i) au cas d'un nouveau Client, emménageant sur un site de consommation et souscrivant à cette occasion à un contrat de fourniture d'électricité auprès du Fournisseur, (ii) au cas d'un nouveau Client opérant changement de fournisseur par la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité auprès du Fournisseur, dès lors que ce changement entraîne une modification des caractéristiques techniques ou contractuelles souscrites auprès du fournisseur précédent, ne pouvant être effectuée par une procédure de Changement de fournisseur. Suite à une Mise en Service, le Client concerné entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur.

“Offre” : désigne l'une quelconque des offres commerciales proposées par DIRECT ENERGIE à ses Clients.

“Part Acheminement” : désigne la rémunération du GRD par le Client en contrepartie notamment de la prestation relative à l'acheminement de l'électricité jusqu'au Point de Livraison du Client et des engagements pris par le GRD au profit du Client. La Part Acheminement est facturée par le GRD à DIRECT ENERGIE, puis refacturée au Client. Elle est calculée selon la formule tarifaire d'acheminement choisie par DIRECT ENERGIE au sens du décret n°2002-1014 du 19 juillet 2002.

“Partie(s)” : désigne DIRECT ENERGIE et/ou le Client.

“Point de Livraison (PDL)» ou “Point de Connexion” : désigne la partie terminale du réseau public de distribution permettant d'acheminer l'électricité jusqu'aux installations intérieures des consommateurs.

“Puissance souscrite” : désigne la limite supérieure de puissance appelable par le Client, à laquelle il souscrit (exprimée usuellement en kVA ou en kW).

“Prix” : désigne le prix payé par le Client à DIRECT ENERGIE en application du Contrat. Le Prix correspond à la rémunération de DIRECT ENERGIE pour la fourniture d'électricité et les éventuels services et options souscrits par le Client et à la rémunération du GRD pour l'accès du Client au RPD. Le Prix est constitué, outre les taxes et contributions obligatoires applicables telles que décrites sur les factures émises par le Fournisseur, d'une part « abonnement » fonction de la Puissance Souscrite et de l'option tarifaire et d'une part consommation, fonction des prix unitaires du kilowattheure définis en considération de la Puissance souscrite et de l'option tarifaire du Client. Le détail des prix unitaires du kWh sont précisés au sein de la grille tarifaire jointe au Bulletin de Souscription ou aux Conditions Particulières du Client.

“Référentiel Clientèle” : désigne l'ensemble des procédures applicables par le GRD, le Fournisseur et le Client dans les diverses situations d'exécution du présent Contrat (Mise en Service, Changement de fournisseur, résiliation, comptage…) Ce Référentiel est rédigé par le GRD et mis à la disposition des Clients et Fournisseurs sur son site internet www.erdfdistribution.fr.

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

“Synthèse DGARD” : désigne la synthèse des DGARD établie par le GRD. Ce document fait partie intégrante du Contrat Unique et résume les droits et obligations mutuels du Client et du GRD l'un envers l'autre pour toutes les questions relatives à l'accès au réseau public de distribution. Ces droits et obligations sont détaillés dans les DGARD.

“Tarif réglementé” : désigne le tarif option Base et Option Heures Pleines/Heures Creuses tel que défini par arrêté, en vigueur au moment de l'appréciation, hors tarifs spéciaux

ARTICLE 1. OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture de l'électricité jusqu'au Point de Livraison du Client et les services associés, ainsi que les modalités de gestion de l'accès au réseau par DIRECT ENERGIE pour le compte du Client.

ARTICLE 2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR DIRECT ENERGIE

2.1. Fourniture d'électricité
DIRECT ENERGIE s'engage à assurer selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture d'électricité nécessaire à l'alimentation de l'installation du Client. Ce service consiste dans la vente de l'électricité, la facturation correspondante, ainsi que des conseils énergétiques et tarifaires. A cette fin, DIRECT ENERGIE met à disposition du Client un Service Client accessible au numéro de téléphone indiqué L'électricité renouvelable certifiée dans ce cadre est produite à partir de centrales hydrauliques et/ou de parcs éoliens et/ou de centrales biomasse et/ou de centrales solaires européens.

De plus, pour chaque MWh (1000 kWh) d'énergies renouvelables consommé par l'ensemble de ses clients, DIRECT ENERGIE s'engage à investir deux (2) euros dans la rénovation et le développement d'actifs de production d'électricité à partir de sources renouvelables. DIRECT ENERGIE disposera d'un délai maximum de trois (3) ans pour réaliser les investissements. Les commissaires aux comptes de DIRECT ENERGIE contrôleront le respect de cet engagement d'investissement.

Au regard de ce qui précède, le Client peut choisir, au moment de la conclusion du Contrat, entre :

L'Offre « DIRECTE » : DIRECT ENERGIE permet au Client de consommer 20% d'énergies certifiées renouvelables dans les conditions décrites ci-dessus.

L'Offre « 100% PUR JUS » : DIRECT ENERGIE permet au Client de consommer 100% d'énergies certifiées renouvelables dans les conditions décrites ci-dessus. De plus, un certificat 100% Pur Jus est envoyé au Client une fois par an.

2.2. Gestion de l'accès au réseau
DIRECT ENERGIE assure pour le compte du Client la gestion de l'accès au réseau, permettant l'acheminement de l'énergie jusqu'au Point de Livraison de ce dernier. Cette gestion comprend notamment, au titre de l'exécution du Contrat d'Accès au Réseau pour le compte du Client les éléments suivants :

- la facturation au Client de la Part Acheminement et son paiement au GRD;
- la modification de la Puissance Souscrite et de l'option tarifaire ;

- et, plus généralement, la gestion de toute demande d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à l'exception des demandes qui relèvent des relations directes entre le Client et le GRD. DIRECT ENERGIE rendra compte au Client des différentes opérations qu'il réalisera pour son compte, et s'engage à répondre à toutes les demandes d'information du Client relatives aux éléments contractuels de son accès au réseau.

Les relations directes entre le Client et le GRD peuvent notamment concerner l'établissement et la modification du raccordement, l'accès au comptage, le dépannage, ainsi que la qualité et la continuité de l'alimentation électrique. Elles figurent dans la Synthèse DGARD établie par le GRD, qui fait partie intégrante, de même que les présentes conditions générales de vente, du Contrat Unique entre DIRECT ENERGIE et le Client. Dès lors, en acceptant les présentes conditions générales de vente, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance de la Synthèse DGARD ci-jointe qui lui est applicable et accepte ainsi expressément les droits et obligations respectifs qu'elle définit entre lui-même et le GRD.

Sur simple demande du Client, DIRECT ENERGIE s'engage à communiquer l'ensemble des DGARD, qui détaillent notamment les droits et obligations respectifs du Client, du GRD et du Fournisseur et dont la Synthèse DGARD reprend les principaux éléments. Les DGARD, ainsi que le Catalogue des Prestations et le Référentiel Clientèle sont également disponibles sur le site Internet www.direct-energie.com ou le site d'ERDF www.erdfdistribution.fr

2.3. Services associés
« Direct Web » : DIRECT ENERGIE met à disposition du Client un identifiant et un mot de passe lui permettant d'accéder, via une adresse Internet notifiée par courriel, à un espace personnalisé. Cet espace lui offre notamment la possibilité de consulter les données relatives à son Contrat et à la consommation de son site. Les fonctionnalités de ce service sont précisées dans les conditions d'utilisation. Ce service est mis à disposition du Client pour toute nouvelle souscription à l'Offre. Ce service sera résilié automatiquement au jour de la résiliation du Contrat.

« Pack d'options Confort » : Le Pack d'options Confort est un ensemble de services supplémentaires qui sont proposés au Client. Le prix du Pack Confort et les services qu'il comprend sont indiqués sur la grille tarifaire remise au Client. Il comprend notamment un service d'assistance dépannage en cas de panne d'électricité survenue sur une installation électrique intérieure garantie sur le lieu de consommation du Client ayant souscrit au Pack d'options Confort. Ce service d'assistance est disponible 24h/24 et 7/7. Les Conditions Générales de Vente de l'assistance dépannage en vigueur sont jointes aux présentes conditions générales de vente. Le Client peut demander chaque mois, par écrit, la résiliation du Pack d'options Confort, moyennant un préavis de 10 jours. La résiliation du Contrat entraînera automatiquement la résiliation du Pack d'options Confort au jour de la résiliation du Contrat. Il est précisé que tout mois commencé et facturé est dû dans son intégralité

2.4. Energies certifiées Renouvelables
Le Client dispose d'un choix d'Offres comprenant une fourniture totale ou partielle d'énergies renouvelables. Pour cela, pour chaque MWh (1000 kWh) d'énergies renouvelables consommé par le Client, DIRECT ENERGIE s'engage à acheter la quantité de « certificats verts » correspondante.

Le raccordement direct du Client à une source de production choisie n'étant pas possible, ces certificats sont la preuve qu'une certaine quantité d'électricité verte a été produite et injectée sur le réseau à ce titre exclusif. Cette opération est garantie par OBSERVER, institut français de certification des énergies renouvelables RECS (Renewable Energy Certificate System).

ARTICLE 3. CONDITIONS D'ACCES AU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

3.1. Continuité et qualité de l'onde électrique/dépannage

Il est expressément entendu entre les Parties que les engagements relatifs à la continuité et à la qualité de l'onde électrique relèvent de la responsabilité exclusive du GRD et sont décrits dans les DGARD, disponibles sur simple demande auprès de DIRECT ENERGIE ou sur le site www.erdfdistribution.fr. Le GRD s'engage vis à vis du Client à garantir notamment certains standards de qualité et de continuité, et à indemniser le Client en cas de non respect de ses engagements. Le Client dispose d'un droit contractuel direct à rechercher la responsabilité du GRD résultant des dommages causés par tout manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client. L'adresse du GRD auquel est raccordé le Client sera indiquée sur sa facture. En cas d'incident réseau, le Client contactera le service dépannage du GRD dont le numéro de téléphone figure sur les factures qui lui sont adressées par DIRECT ENERGIE. Il appartient au Client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture, conformément aux DGARD.

3.2. Données de comptage

Le Client, en application de l'article 2 II du décret n° 2001-630 du 16 juillet 2001, autorise expressément le GRD à communiquer ses données de comptage à DIRECT ENERGIE y compris les données antérieures à sa souscription, dès l'acceptation du Contrat par le consommateur.

3.3. Modification de la Puissance Souscrite et/ou de l'option tarifaire

A la demande du Client, DIRECT ENERGIE le conseillera dans le choix de son option tarifaire et de sa Puissance Souscrite en fonction des éléments transmis par le Client. Cependant, il appartient au Client de vérifier l'adéquation de son option tarifaire et de sa Puissance Souscrite à ses besoins réels. Celui-ci ne pourra donc tenir DIRECT ENERGIE responsable des éventuels effets de ce conseil si les éléments transmis par le Client, ayant demandé conseil, sont erronés ou incomplets.

Le Client peut demander par écrit à DIRECT ENERGIE de changer d'option tarifaire et/ou de Puissance Souscrite, dans la limite des dispositions du Contrat d'Accès au Réseau.

Le Client se verra appliquer les prix correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat, tels que définis dans le catalogue de prix en vigueur de DIRECT ENERGIE accessible sur son site Internet ou délivré sur simple demande. DIRECT ENERGIE transmettra la demande de modification au GRD et en suivra la réalisation. Cette modification prendra effet, dans les conditions prévues dans les DGARD applicables, à partir de la date d'intervention du GRD permettant sa mise en oeuvre. Les frais facturés par le GRD pour cette opération seront refacturés au Client par DIRECT ENERGIE. Ces frais sont définis dans le Catalogue des Prestations.

Les possibilités de modifications successives de Puissance Souscrite sont définies par le GRD dans le Référentiel Clientèle. Ces modifications sont notamment soumises à des modalités financières spécifiques. Le Client s'engage donc à informer DIRECT ENERGIE, avant la date d'effet du Contrat, d'une éventuelle modification de sa Puissance Souscrite dans les douze derniers mois

3.4. Fraudes et erreurs de comptage

En cas de fraude ou erreur de comptage, les dispositions applicables nécessaires à l'estimation des énergies non mesurées sont définies dans le Référentiel Clientèle. La procédure de règlement amiable de la fraude et les frais spécifiques associés sont définis dans le Référentiel Clientèle et le Catalogue des Prestations du GRD, auxquels s'ajoutent les frais de gestion de DIRECT ENERGIE fixés à cinquante cinq (55) euros TTC.

ARTICLE 4. PRIX ET FACTURATION

4.1. Prix des Offres de DIRECT ENERGIE
Le Prix de chaque Offre (Prix non règlementé) comporte une part fixe, dite «abonnement» et une part variable, dite «consommation». Le montant de l'abonnement est fonction, d'une part, de l'option tarifaire choisie par le Client, respectivement «Base» ou «Heures Pleines/Heures Creuses» et, d'autre part, de la Puissance Souscrite.

La grille tarifaire comprenant les Prix en vigueur pour le Point de Livraison est jointe au Contrat. DIRECT ENERGIE n'ayant pas actuellement la possibilité de proposer des tarifs spéciaux, notamment «EJP» ou «Tempo », le Client qui bénéficie de ces tarifs auprès de l'Opérateur Historique reconnaît expressément que la souscription à une Offre de DIRECT ENERGIE aura pour conséquence la perte automatique et définitive de ces tarifs et donnera lieu à

une intervention technique (actuellement payante) sur le compteur du Client.

Les Prix comprennent notamment le prix du kWh consommé dans chacune des périodes tarifaires. Les Prix sont indiqués en TTC si le Client est un Particulier et en HT si le Client est un Professionnel. Les plages horaires des périodes tarifaires sont indiquées sur les factures et sont fixées librement par le GRD en fonction des contraintes du réseau qu'il gère.

Les Prix s'entendent « Part Acheminement » comprise, pour laquelle le Client confie à DIRECT ENERGIE le choix de sa formule tarifaire auprès du GRD. La formule tarifaire d'acheminement choisie par le Fournisseur auprès du GRD pour le compte du Client ayant une période de validité d'un an incompressible, il est expressément convenu entre les Parties que :

- le Client s'engage à informer DIRECT ENERGIE, avant la date d'effet du Contrat, d'une éventuelle modification de sa formule tarifaire d'acheminement survenue dans les douze (12) derniers mois ;
- DIRECT ENERGIE s'engage à ne demander un changement de formule tarifaire d'acheminement auprès du GRD pour le compte du Client que dans le seul but d'optimiser financièrement les coûts d'accès au réseau ;
- le Client reconnaît accepter la formule tarifaire choisie pour son compte par DIRECT ENERGIE auprès du GRD pour les douze (12) mois à venir, même en cas de Changement de fournisseur avant cette échéance;
- DIRECT ENERGIE s'engage à informer le Client d'un éventuel changement de formule tarifaire d'acheminement décidé pour son compte auprès du GRD.

4.2. Indexation des Prix

Les Prix de l'abonnement et du kWh hors toutes taxes correspondants à l'Offre souscrite par le Client, évolueront à la hausse ou à la baisse, dans les mêmes proportions et conditions que les Tarifs Réglementés d'électricité. Les évolutions du Tarif Réglementé étant décidées par arrêté ministériel et publiées au Journal Officiel, les nouveaux prix de l'abonnement et du kWh seront appliqués de plein droit au Client au jour de la publication de l'arrêté au Journal Officiel. Dans l'hypothèse où les Tarifs Réglementés seraient supprimés ou que leur structure venait à être modifiée, DIRECT ENERGIE informera le Client par écrit et lui proposera une nouvelle formule d'indexation des prix au moins un mois avant application, le Client pouvant alors résilier le Contrat, dans les conditions prévues à l'article 6.4. Des évolutions tarifaires peuvent être appliquées au Client dans les conditions définies à l'article 8.1. des présentes conditions générales.

4.3. Prestations diverses du GRD, taxes et contributions

Les tarifs en vigueur des prestations éventuellement réalisées par le GRD à l'initiative du Client sont disponibles sur simple demande auprès de DIRECT ENERGIE ou sur les sites internet www.direct-energie.com et www.erdfdistribution.fr Toutes les taxes, contributions, impôts ou charges de toute nature applicables conformément à la réglementation en vigueur s'ajoutent aux Prix visés à l'article 4.1 et à l'alinéa précédent, et sont facturés au Client. Au 1er septembre 2008, ces contributions et taxes comprennent notamment les taxes départementales (de 0 à 4 %) et communales (de 0 à 13%) (dites « taxes locales »), la TVA, la CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité). Les taux et Prix applicables sont indiqués sur la facture du Client et peuvent être demandés à tout moment à DIRECT ENERGIE. Par défaut, afin de présenter des Prix TTC au Client Particulier, DIRECT ENERGIE a retenu les taux de 4% pour la taxe départementale et de 8% pour la taxe communale, étant entendu que chaque taxe appliquée au Client sera celle à laquelle il est réellement assujéti, en fonction de sa localisation géographique.

4.4. Engagement citoyen

Le Client reconnaît avoir conscience de la nécessité de faire évoluer les modes de consommation de l'énergie afin de participer à l'amélioration de l'efficacité énergétique. Dans ce cadre, DIRECT ENERGIE s'engage à accorder au Client ayant réduit de plus de 10% sa consommation annuelle d'électricité chez DIRECT ENERGIE, une remise complémentaire de 2% sur le prix du kWh Base ou Heures Pleines/Heures Creuses pendant un an. Cette période d'un an commence :

- pour les Clients ayant opté pour une facturation bimestrielle, à compter de la première facture suivant la constatation de la réduction d'au moins 10% de la consommation du Client. DIRECT ENERGIE appliquera à compter de cette facture la remise complémentaire de 2% sur le prix du kWh Base ou Heures Pleines/Heures Creuses sur toutes les factures émises au nom du Client pendant un an.
- pour les Clients ayant opté pour la mensualisation, à compter de l'émission de l'échéancier suivant la constatation de la réduction d'au moins 10% de la consommation du Client. Cet échéancier émis par DIRECT ENERGIE prendra en compte, pendant un an, la remise complémentaire de 2% sur les mensualités dues par le Client . Cette remise complémentaire de 2 % sera également appliquée sur la facture de solde émise à l'issue de l'échéancier concerné.

La réduction de consommation du Client s'appréciera sur le site de consommation défini dans le bulletin de souscription ou dans les Conditions Particulières. La réduction de consommation est déterminée par rapport aux consommations annuelles du Client, dans les conditions décrites ci-après, étant entendu que l'électricité doit avoir été entièrement consommée chez DIRECT ENERGIE et que cette réduction ne pourra s'appliquer par rapport à la consommation du Client chez son ancien fournisseur.

Afin de bénéficier de cette réduction supplémentaire, DIRECT ENERGIE se base sur une période annuelle de référence donnée, par rapport à la période annuelle de référence précédente, prise dans les mêmes conditions. Une période annuelle de référence correspond à la période comprise entre deux relèves du GRD espacées de douze (12) mois, au mois près.

Pour l'application de cette clause, seule les relèves réelles transmises par le GRD espacées de douze (12) mois, au mois près, seront prises en compte par DIRECT ENERGIE. Il est précisé que la comparaison entre deux périodes de référence ne pourra s'effectuer que dans l'hypothèse où les caractéristiques techniques du Point de Livraison, notamment la Puissance Souscrite et l'option tarifaire, sont restées identiques entre les deux périodes de référence. Enfin, la comparaison entre deux périodes de référence n'est pas possible dans l'hypothèse où le GRD a, au cours d'une période de référence, procédé à la rectification de la facturation de la Part Acheminement facturée au Client, dans les conditions définies dans le Référentiel Clientèle, suite à une fraude, une erreur de comptage et/ou un dysfonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle sur le site de consommation du Client.

Cas particulier de la mensualisation :
Pour le règlement des sommes dues, le Client, à condition qu'il ait fait le choix du prélèvement automatique comme mode de règlement, a la faculté d'opter pour la mensualisation des factures émises : mensualités identiques déterminées aux vues de la facturation prévisionnelle du Client, comprenant la fourniture, l'acheminement de l'électricité et les options payantes.

Lors de sa souscription, le Client indique le montant souhaité de sa mensualité. DIRECT ENERGIE se réserve la possibilité d'en modifier le montant sur justificatif, notamment aux vues des informations techniques et le cas échéant, de l'historique de consommation en sa possession.

Le Client sera informé par courrier, au moins quinze jours calendaires avant la date de prélèvement de la première mensualité, de la date à laquelle les mensualités seront prélevées chaque mois. Au moins une fois par an, si elle dispose des informations nécessaires (relevé réel transmis par le GRD), DIRECT ENERGIE émettra une facture de régularisation relative à la consommation réelle du Client, à son abonnement et à ses éventuelles options et prestations techniques. A défaut d'information, cette facture sera émise sur des consommations estimées. Le solde de cette facture de régularisation et des sommes déjà payées par le Client sera prélevé ou remboursé à ce dernier à la date indiquée sur la facture.

En cas de modification du Contrat à l'initiative du Client, notamment en cas de changement d'option tarifaire ou de Puissance Souscrite, et/ou en cas d'erreur de comptage, de fraude et/ou de dysfonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle ayant entraîné une rectification, par le GRD, de la facturation de la Part Acheminement facturée au Client, DIRECT ENERGIE pourra procéder à l'émission d'une facture et à une réévaluation du montant des mensualités. Dans le cadre d'une Mise en Service ou en cas de souscription simultanée du Client à une Offre d'électricité et une offre de gaz naturel de DIRECT ENERGIE, le Client ne pourra pas opter pour ce mode de facturation lors de sa souscription.

En cas de non paiement par le Client d'une seule échéance, quel qu'en soit le motif, DIRECT ENERGIE pourra, après envoi d'un courrier de relance l'en informant, resté sans effet à l'expiration d'un délai de 20 jours, modifier le mode de facturation du Client. Ainsi, à l'expiration du délai ci-dessus indiqué, DIRECT ENERGIE pourra facturer le Client tous les deux (2) mois, dans les conditions décrites au 1er alinéa du présent article 4.5.

ARTICLE 5. RÈGLEMENT DES FACTURES

5.1. Modalités de règlement

Les sommes dues par le Client devront être payées dans les conditions convenues dans le bulletin de souscription (ou Conditions Particulières) et rappelées sur chaque facture.

Tout paiement des factures émises dans le cadre du Contrat par un autre moyen que le prélèvement automatique sur compte bancaire ou sur carte bancaire, fera l'objet d'une facturation de frais de traitement correspondants aux coûts de gestion du Fournisseur, dont le montant est indiqué sur la Grille Tarifaire remise au Client.

Le Client Professionnel ne pourra invoquer un quelconque droit à compensation. Le Client Professionnel, en cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non paiement total, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, sera redevable d'une pénalité de retard égale à une fois et demi le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. Cette pénalité ne pourra être

inférieure à 30 € HT. En outre les frais de traitement des retards de paiement seront facturés à un prix correspondant à leur coût de gestion, soit 7 € HT. Le Client Particulier, en cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non paiement total, et après mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, sera redevable d'une pénalité de retard égale à une fois et demi le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. Les frais de traitement des retards de paiement, seront facturés à un prix correspondant à leurs coûts de gestion soit 8,37€ TTC. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

5.2. Suspension de l'accès au réseau de distribution

En conformité avec les dispositions réglementaires en vigueur, DIRECT ENERGIE pourra être amenée à suspendre l'accès au réseau de distribution du Client sans que celui-ci ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas de défaut de paiement d'une partie ou de l'intégralité des factures, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de vingt (20) jours. La suspension de l'accès au réseau de distribution n'exonère pas le Client du paiement de l'intégralité des sommes dues, y compris les sommes relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à DIRECT ENERGIE. Ces sommes seront refacturées au Client par DIRECT ENERGIE à l'identique. Dès que les motifs ayant conduit à la suspension auront pris fin, DIRECT ENERGIE demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues dans les DGARD. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client. L'accès au RPD peut être suspendu à l'initiative du GRD en cas d'impossibilité prolongée d'accès au compteur du Client de plus d'un an.

Le Client Particulier qui relèverait des dispositions de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles fera l'objet d'une procédure de gestion spécifique définie dans le décret n°2008-780 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

5.3. Dépôt de garantie

En cas d'incident de paiement constaté au cours de l'exécution du Contrat, DIRECT ENERGIE pourra demander au Client un dépôt de garantie égale à quatre (4) mois de facturation de l'abonnement et de la consommation estimée du Client concerné. En cas de rupture du Contrat ou d'arrivée à terme, ce dépôt sera restitué au Client dans un délai maximum d'un mois à compter du jour de la liquidation du solde du Client chez DIRECT ENERGIE.

5.4. Client Démunis

Le Client Particulier peut bénéficier à sa demande et pour sa résidence principale, de la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité, si les ressources annuelles du foyer sont inférieures à un montant fixé par décret. Le Client souhaitant obtenir ce tarif spécial devra effectuer une demande de changement de fournisseur en faveur de l'Opérateur Historique, ce qui entraînera de plein droit la résiliation du Contrat.

ARTICLE 6. EFFET - DURÉE DU CONTRAT

6.1. Effet du Contrat

Par l'acceptation du Contrat, le Client atteste expressément sa volonté de choisir DIRECT ENERGIE comme Fournisseur unique d'électricité. Il confie alors à DIRECT ENERGIE le soin de gérer, pour son compte, l'accès au réseau des Points de Livraison indiqués sur le bulletin de souscription ou sur les Conditions Particulières, dans les conditions prévues par le Contrat.

Sous réserve de l'application des dispositions visées à l'article 6.2, le Contrat est conclu et les Parties sont contractuellement engagées l'une envers l'autre à compter de la date à laquelle le Client a accepté l'Offre du Fournisseur. Toutefois, les prestations effectuées par le Fournisseur, et notamment celles décrites aux Articles 2, 3, 4 et 5, ne prendront effet qu'à compter de la Date de Bascule, sauf mention contraire expresse, selon les modalités suivantes :

Dans le cadre d'un Changement de fournisseur et sous réserve des conditions suspensives visées ci-dessous, la Date de Bascule sera comprise entre le 21ème et le 42ème jour suivant la date de la demande de Changement de fournisseur transmis au GRD par DIRECT ENER­GIE. L'index transmis par le GRD à l'ancien fournisseur et à DIRECT ENERGIE, en qualité de nouveau Fournisseur, fait foi entre les Parties, conformément aux règles décrites dans le Référentiel Clientèle du GRD.

Dans le cadre d'une Mise en Service, sous réserve des conditions suspensives visées ci-dessous et des délais nécessaires pour le GRD pour effectuer la Mise en Service, la Date de Bascule sera la date souhaitée par le Client. Les délais de Mise en Service peuvent varier de 5 à 10 jours, en fonction des disponibilités du GRD et de l'éventuelle renonciation du Client à son droit de rétractation. La Mise en Service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès à l'énergie qui seront facturés par le GRD à DIRECT ENERGIE, qui les refacturera au Client. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations. Dans tous les cas, la prise d'effet des prestations, notamment celles définies aux Articles 2, 3, 4 et 5 du présent

Contrat, est subordonnée au raccordement effectif, définitif et direct au réseau public de distribution de l'installation de consommation du Client concerné, à la conformité de celle-ci à la réglementation et aux normes en vigueur, et à l'acceptation par le GRD de l'inscription du Point de Livraison dans le périmètre de facturation de DIRECT ENERGIE.

6.2. Droit de rétractation

Le Client Particulier dispose, conformément à l'article L121-88 du code de la consommation, d'un droit de rétractation de sept jours francs à compter de l'accepta­tion de l'Offre. DIRECT ENERGIE accorde à ses Clients Professionnels un droit de rétractation de sept jours francs à compter de l'acceptation de l'Offre. Le Client, pour exercer ce droit, doit envoyer un courrier à DIRECT ENERGIE, comprenant les éléments permettant de clairement l'identifier, à l'adresse suivante : DIRECT ENERGIE - TSA 92001 92778 BOULOGNE BILLANCOURT Cedex Par exception et uniquement dans le cadre d'une demande de Mise en Service faite par le Client par téléphone, le Client peut renoncer expressément lors de son appel à cette faculté de rétractation, afin que son Contrat puisse prendre effet à brefs délais. Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Les articles L121-23 à L121-26 du Code de la consommation, applicables au Client ayant souscrit à une Offre suite à un démarchage à domicile, sont reproduits sur la page suivant le bon d'annulation remis au Client lors du démarchage à domicile, et font partie intégrante du bulletin de souscription remis au Client.

6.3. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de la Date de Bascule. Le Contrat est ensuite renouvelé tacitement pour une durée indéterminée.

6.4. Fin du Contrat à l'initiative du Client

A tout moment, le Client aura la faculté d'int interrompre le Contrat sans pénalité de sortie selon les modalités définies

ci-après :

- changement de fournisseur**

Le Client peut choisir à tout moment et sans frais de confier, pour l'un ou plusieurs des Points de Livraison objet du présent Contrat, sa fourniture d'électricité à un autre fournisseur que DIRECT ENERGIE. Le Contrat sera résilié de plein droit à compter de la date d'inscription du site de consommation dans le périmètre de facturation du nouveau fournisseur. Aucune responsabilité n'incombera à DIRECT ENERGIE en cas de retard dans le proces­sus de changement de fournisseur, celui-ci dépendant de la diligence du Client, du nouveau fournisseur ou du GRD. Le Contrat continue alors à s'appliquer jusqu'à la date d'inscription du site de consommation dans le périmètre de facturation du nouveau fournisseur. Jusqu'à ce que cette inscription soit effective chez le nouveau fournisseur, le Client reste redevable envers DIRECT ENERGIE de toutes les sommes liées à l'exécution du Contrat.

- résiliation exceptionnelle**

Pour tout autre cas que celui de Changement de fournisseur (notamment, les cas de déménagement, cessation d'activité,...) le Client informe DIRECT ENERGIE par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins dix (10) jours calendaires avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à DIRECT ENERGIE de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors à DIRECT ENERGIE la date effective de résiliation. Une résiliation rétroactive n'est pas possible. La résiliation exceptionnelle est effective au plus tard trente (30) jours après la notification de la résiliation faite à DIRECT ENERGIE. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD. DIRECT ENERGIE établira la facture soldant le compte du Client sur la base des index communiqués par le GRD. Cette facture de solde comportera également la date de résiliation effective du Contrat. Le Client recon­naît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation de son

contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les DGARD, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des Points de Livraison faisant l'objet de la résiliation.

- retour au Tarif Réglementé

Le Client Particulier ayant quitté le Tarif Réglementé, pourra de nouveau y souscrire, s'il en fait la demande avant le 1/07/2010 et au moins 6 mois après avoir quitté le Tarif Réglementé.
Le Client Professionnel ayant quitté le Tarif Réglementé, ne pourra de nouveau y souscrire pour le site de consommation concerné.

6.5. Résiliation pour manquement à l'initiative de

l'une ou l'autre des Parties

En cas de manquement de tout ou partie des obligations incombant aux termes du Contrat, la Partie non défaillante mettra en demeure par écrit l'autre Partie de régulariser cette situation. Si la mise en demeure est restée

sans effet à l'expiration d'un délai de vingt (20) jours calendaires, la Partie non défaillante pourra résilier de plein droit le Contrat et sans préjudice de dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. Cette résiliation sera notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception. Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD et liés à la résiliation du Contrat. Le Client recon­naît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les DGARD, interrompre l'accès au réseau de distribution pour celui ou ceux des Points de Livraison faisant l'objet de la résiliation notamment dans le cas où il n'aurait pas contractualisé avec un autre fournisseur.

6.6 Conséquences de la résiliation

Dans toutes les hypothèses de résiliation, à l'initiative du Client ou à l'initiative du Fournisseur, la responsabilité de DIRECT ENERGIE ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences dommageables éventuelles liées à l'interruption de fourniture par le GRD que dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture résulte d'une faute avérée commise par DIRECT ENERGIE.

ARTICLE 7. RESPONSABILITÉS ET FORCE MAJEURE

L'article L121-92 du Code de la consommation laisse la possibilité au Client de conclure un Contrat Unique, afin de lui éviter la conclusion de deux contrats distincts, c'est-à-dire d'une part, un contrat fourniture d'électricité avec le Fournisseur et d'autre part, un Contrat d'Accès au Réseau de distribution avec son GRD. Pour autant et conformément à la Loi n°2006-1537, le Fournisseur et le GRD conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client, responsabilités qui sont décrites ci-dessous :

7.1. Responsabilité de DIRECT ENERGIE vis à vis du Client

DIRECT ENERGIE s'engage à l'égard du Client à réaliser les prestations qui lui sont confiées par ce dernier en application du présent Contrat. Sauf exception expressement stipulée au présent article, la responsabilité de DIRECT ENERGIE ne peut être engagée en cas de manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client.

DIRECT ENERGIE décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme, au regard des DGARD, des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure. Pour les Clients Professionnels et dans l'hypothèse où la responsabilité de DIRECT ENERGIE serait établie au titre de l'exécution du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif. DIRECT ENERGIE n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance du fait du tiers ou la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement irrésistible rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

7.2. Responsabilité du GRD vis à vis du Client

Le GRD auquel est raccordé le Client supporte envers celui-ci les obligations liées à l'acheminement de l'électricité, en matière notamment d'établissement et de modification du raccordement, d'accès au comptage, de dépannage, ainsi que de qualité et de continuité de l'alimentation. Ces obligations sont décrites dans les DGARD faisant partie intégrante des présentes. En cas de non respect de ses obligations par le GRD, le Client peut demander directement réparation à ce dernier, le GRD étant directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles que telles que définies au Contrat. Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire de DIRECT ENER­GIE, il devra utiliser la procédure amiable décrite dans la Synthèse DGARD. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la CRE.

Le Client engage sa responsabilité en cas de non respect ou de mauvaise application des DGARD. Il devra ainsi indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou un tiers quelconque.

ARTICLE 8. MODIFICATIONS DU CONTRAT

8.1. Evolution des Prix

Au moment de sa première souscription, DIRECT ENER­GIE garantit au Client un niveau de remise fixe pendant une durée de douze (12) mois.

Au-delà de ces douze mois, le Client sera basculé au tarif public en vigueur de DIRECT ENERGIE, après en avoir

été préalablement informé au moins quatre (4) semaines avant application. La notification de cette évolution tarifaire sera effectuée selon le mode d'envoi choisi par le Client pour sa facture.

En dehors de l'application des dispositions visées à l'article 4.2 du Contrat, le tarif public en vigueur de DIRECT ENERGIE pourra être révisé, à la hausse comme à la baisse une fois par année civile. Les éventuelles modifications du tarif public en vigueur seront notifiées au Client au moins quatre (4) semaines avant application aux Contrats en cours. La notification de l'évolution tarifaire sera effectuée selon le mode d'envoi choisi par le Client pour sa facture. Si le Client souhaite alors changer de fournisseur, il s'engage à respecter la procédure définie à l'article 6.4. Si ce changement n'est pas intervenu avant l'évolution tarifaire, le Contrat se poursuivra entre les Parties aux nouvelles conditions tarifaires. Les Prix inscrits sur le bulletin de souscription ou dans les Conditions Particulières sont soumis à une date limite de validité. Il est précisé que les nouvelles conditions tarifaires appliquées au Client seront indexées, selon les modalités définies à l'article 4.2. des présentes conditions générales.

Le Client peut obtenir des informations actualisées sur l'ensemble des Prix applicables par les moyens suivants :

- sur le site www.direct-energie.com
- par téléphone au numéro indiqué sur la facture ;
- par demande écrite à :

DIRECT ENERGIE / Service Clients / TSA 21519 75901 PARIS CEDEX 15.

8.2. Evolution des conditions contractuelles

En dehors des modifications tarifaires telles qu'exposées à l'article 8.1, des modifications sont susceptibles d'être apportées par DIRECT ENERGIE aux conditions contrac­tuelles du Client. Ces modifications seront applicables au Contrat en cours, sous réserve d'avoir été communi­quées au Client un mois au moins avant leur applica­tion, selon les modalités choisies par ce dernier lors de sa souscription. Hormis les modifications du Référentiel Clientèle, dont le Client sera informé dans les conditions prévues ci-dessus, en cas de modification des conditions contractuelles à l'initiative du GRD, DIRECT ENERGIE en informera le Client dès lors que le Fournisseur aura été informé de ces modifications. Le Client pourra résilier son Contrat, sans frais, dans les conditions de l'article 6.4. Ces nouvelles dispositions s'appliqueront aux Contrats en cours.

ARTICLE 9. NULLITÉ PARTIELLE

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

ARTICLE 10. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

DIRECT ENERGIE, responsable de leur traitement, utilise les informations nominatives recueillies dans le cadre du Contrat aux fins de l'exécution de celui-ci et pour améliorer et optimiser la qualité de ses services. Ainsi, les appels et numéros de téléphone du Client pourront être enregistrés lors de ses contacts avec le Service Clientèle, des enquêtes de satisfaction pourront lui être adres­sées, etc. Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que DIRECT ENERGIE utilise ses données personnelles afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel ou télécopie.

En outre, avec l'accord préalable exprès du Client, DIRECT ENERGIE pourra lui faire part d'offres commerciales de ses partenaires susceptibles de l'intéresser. Pour ces finalités, le Client accepte que ses informations nominatives soient stockées, traitées et transférées par DIRECT ENERGIE à ses sous-traitants, notamment hors de l'Union Européenne, qui ne pourront accéder à ses informations nominatives que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur et, notamment, de la loi du 6 janvier 1978 dite «Informatique et Libertés» modifiée et des recommandations de la CNIL. Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition à communication et de rectification des données le concernant recueillies par DIRECT ENERGIE en écrivant à l'adresse : DIRECT ENERGIE-Traitement des données nominatives-2 bis rue Louis Armand-75 725 PARIS CEDEX 15

ARTICLE 11. CESSIION DU CONTRAT

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit de DIRECT ENERGIE.

DIRECT ENERGIE pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce

ARTICLE 12. DROIT APPLICABLE ET RÉGLEMENT DES LITIGES

Les relations entre le Client et DIRECT ENERGIE sont régies par le droit français.

Les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat. A cet effet, le Client saisit le Service Clients de DIRECT ENERGIE. Si, dans un délai de deux mois courant à compter de la saisine initiale, la réponse du Service Clients ne satisfait pas le Client, ce dernier pourra saisir le Service Réclamations de DIRECT ENERGIE par lettre recommandée avec accusé de réception. Le Service Réclamations répondra au Client à bref délai. Dans le cas où les réponse apportées par DIRECT ENERGIE ne satisfont pas le Client, ce dernier peut saisir gratuitement :

- soit le médiateur de l'énergie selon les modalités décrites sur le site de la commission de régulation de l'énergie : www.energie-info.fr
 - soit la Commission Paritaire de Médiation de la Fédération de la Vente Directe, selon les modalités décrites sur le site de la Fédération de la Vente Directe : www.fvd.fr
- A défaut d'accord amiable entre les Parties le différend pourra être soumis :
- au Tribunal de Commerce de Paris pour les Clients Professionnels y compris en cas de demande incidente, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.
 - aux juridictions nationales compétentes dans les autres cas.
 - la CRE sous réserve de sa compétence pour en connaître.

ARTICLE 13. CONVENTION DE PREUVE :

Dès lors que le Client souscrit à une Offre en télépho­nant à DIRECT ENERGIE, il reconnaît expressément que DIRECT ENERGIE est autorisée à procéder, sous réserve d'en avoir préalablement informé le Client, à l'enregist­rement des conversations téléphoniques relatives à la conclusion du Contrat. Cette souscription par téléphone sera suivie d'une confirmation envoyée par DIRECT ENER­GIE au Client par tous moyens.

En cas de contestation de la souscription ou de désac­cord sur les termes du Contrat, DIRECT ENERGIE pourra utiliser les enregistrements téléphoniques et la confirma­tion envoyée au Client comme modes de preuve, pour établir l'existence et les termes du Contrat entre DIRECT ENERGIE et le Client.

Dès lors que le Client souscrit à une Offre en ligne sur le site Internet de DIRECT ENERGIE, il reconnaît expresse­ment que les informations transmises par le formulaire de souscription doivent être validées par un « double-clic » effectué par le Client, selon les modalités indiquées sur le Site Internet de DIRECT ENERGIE. Cette souscription via Internet sera suivie d'une confirmation envoyée par DIRECT ENERGIE au Client par courrier électronique.

En cas de contestation de la souscription ou de désac­cord sur les termes du Contrat souscrit par Internet, DIRECT ENERGIE pourra utiliser les informations saisies via le formulaire de souscription, validées par le Client, et la confirmation envoyée au Client comme modes de preuve, pour établir l'existence et les termes du Contrat entre DIRECT ENERGIE et le Client.

Il est de la commune intention des Parties que les enre­gistrements téléphoniques, les fichiers informatiques, les courriers et les courriers électroniques échangés entre les Parties, aient la même force probante que l'écrit.

Il est précisé que le Client pourra se prévaloir de preu­ves contraires, à condition qu'elles présentent la même valeur probante que les modes de preuve utilisés par DIRECT ENERGIE.

ARTICLE 14. DISPOSITIF CONTRACTUEL

Le Contrat souscrit par le Client comprend les éléments suivants :

- le bulletin de souscription ou les Conditions Particulières, comprenant la grille tarifaire ;
 - les présentes conditions générales de vente et ses annexes ;
 - la Synthèse DGARD et ses références ;
 - le Contrat GRD-F et ses annexes ;
 - les éléments contenus dans la première facture de DIRECT ENERGIE et précisés ci-dessous.
- En cas de contradiction ou d'opposition entre les diffé­rents documents, le document de rang supérieur prévau­dra sur les autres.

Il est expressément convenu que les conditions contrac­tuelles seront complétées le cas échéant par les men­tions figurant sur la première facture adressée au Client, et qui intégreront ainsi de plein droit le Contrat, telles que :

- les conditions particulières liées aux installations techni­ques, antérieures au Contrat et non modifiées par celui-ci : plages horaires des périodes tarifaires, description du dispositif de comptage, puissance limite de raccorde­ment, modalités d'accès aux données de comptage.
- les conditions particulières issues du mandat donné par le Client pour la gestion de son accès au réseau : l'index de départ de facturation ; la date de prise d'effet du Contrat, la version initiale de la formule tarifaire d'achemi­nement et de ses caractéristiques.

Ainsi, ce dispositif constitue l'accord entre les Parties et annule et remplace toutes lettres, propositions, offres et conventions remises, échangées ou signées antérieurement à la souscription au Contrat et portant sur le même objet.

annexe 2 bis au contrat GRD-F

AVERTISSEMENT

Dans le présent document le terme «ERDF» désigne Electricité Réseau Distribution France. Le présent document est un résumé des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) Basse Tension, qui explicitent les engagements d'ERDF et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client. Ce document concerne les clients professionnels et résidentiels ayant signé avec un fournisseur un Contrat Unique, c'est-à-dire un contrat regroupant fourniture et accès/utilisation du RPD. Ces dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « contrat GRD-F », conclu entre ERDF et le Fournisseur afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie. 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. Le contrat GRD-F est aussi directement disponible sur le site internet d'ERDF : www.erdfdistribution.fr. Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même site, ERDF publie également :

- ses référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles appliquées à l'ensemble des utilisateurs du RPD ;
- son catalogue des prestations qui présente l'offre d'ERDF aux clients et aux fournisseurs d'électricité. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées. Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les référentiels d'ERDF et dans son catalogue des prestations.

1- LE CADRE GÉNÉRAL DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

En tant que gestionnaire de réseau public de distribution d'électricité sur les territoires qui lui sont concédés, ERDF assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique, 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 publique de distribution applicable à la zone de desserte du Client. Ces missions sont exercées dans des conditions transparentes et non discriminatoires. Le Client a la possibilité de consulter et/ou d'obtenir auprès d'ERDF le cahier des charges de concession dont relève son point de livraison, selon les modalités publiées sur le site internet d'ERDF : www.erdfdistribution.fr. Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et conclut avec lui un Contrat Unique. Le Client dispose alors d'un seul interlocuteur en la personne de son Fournisseur, tant pour la fourniture que pour l'accès et l'utilisation du RPD. Le Client et ERDF peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes notamment dans les cas suivants :

- établissement, modification, contrôle, entretien et renouvellement des dispositifs de comptage ;
- dépannage de ces dispositifs de comptage ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité d'ERDF en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ;
- enquêtes que ERDF peut être amenée à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations. Les coordonnées d'ERDF figurent dans le Contrat Unique du Client.

2- LES OBLIGATIONS D'ERDF DANS LE CADRE DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

2-1 Les obligations d'ERDF à l'égard du Client

ERDF est tenue à l'égard du Client de :

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD
2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage.Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 d'ERDF est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

2-2 Les obligations d'ERDF à l'égard du Client comme du Fournisseur.

ERDF est tenue à l'égard du Client comme du Fournisseur de :
1) *acheminer l'énergie électrique jusqu'au point de livraison du Client*, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés cidessous. Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés ci-dessous que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable à ERDF et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

> Engagements d'ERDF en matière de continuité

ERDF s'engage à mettre tous les moyens en oeuvre en vue d'assurer la disponibilité du RPD pour acheminer l'électricité jusqu'au point de livraison du Client, sauf :

- dans les cas qui relèvent de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6-4 ci-dessous ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident ;

- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires (travaux, raisons de sécurité) ;
 - lorsque la continuité est interrompue du fait de tiers pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'ERDF ;
 - dans les cas de refus d'accès au réseau et de suspension de l'accès au réseau traités aux paragraphes 5-5 et 5-6 ci-après.
- En cas de coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du réseau, un abattement est appliqué par ERDF à la partie prime fixe de la facturation d'acheminement du Fournisseur du Client. Cet abattement est égal à :

- 2 % de la part fixe de facturation annuelle de l'acheminement liée à la puissance souscrite, pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze heures ;
 - 4% pour une coupure de plus de douze heures et de moins de dix-huit heures ;
 - et ainsi de suite par période entière de six heures.
- En aucun cas la somme des abattements ne peut être supérieure au montant de la part fixe de la facturation d'acheminement annuel.

> **Engagements d'ERDF en matière de qualité de l'onde**
ERDF s'engage à livrer au Client une énergie d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure décrits au paragraphe 6-4 ci-dessous ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident. La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. ERDF maintient la tension de fourniture au point de livraison à l'intérieur d'une plage de variation fixée par décret : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé, sauf dispositions contraires prévues par le cahier des charges de concession de distribution publique applicable. 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 disponibles auprès de l'AFNOR. ERDF dégage toute responsabilité lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus aux faits de tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de sa part.

2) *Réaliser les interventions techniques* selon les modalités techniques et financières des référentiels d'ERDF et de son catalogue des prestations. Dans le cas où ERDF n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'ERDF, ERDF verse, sur demande du Fournisseur, un frais d'un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain. Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, ERDF facture un frais pour déplacement vain.

3) *Assurer les missions de comptage* dont elle est légalement investie. ERDF est chargée du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des utilisateurs autorisés.

Le dispositif de comptage comprend notamment :

- si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA : le compteur pour l'enregistrement des consommations et le disjoncteur de branchement réglé en fonction de la puissance souscrite ;
- 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 ERDF, 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. ERDF est en outre chargée du contrôle métrologique de tous les éléments du dispositif de comptage, de la pose, de l'entretien et du renouvellement des éléments du dispositif de comptage qu'elle a fournis. Les frais correspondant sont à la charge d'ERDF, sauf en cas de détérioration imputable au Client. Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par ERDF, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais sont à la charge d'ERDF si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

4) *assurer la sécurité des tiers relativement au RPD*

5) *entretenir le RPD et, en cas de nécessité, le développer ou le renforcer* dans les zones géographiques où le cahier des charges de concession lui en a confié la responsabilité.

6) *informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité*. Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, ERDF les porte à la connaissance du Client et du Fournisseur, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement

atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser. Lorsque ERDF est amenée à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, elle fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

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

ERDF met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession d'ERDF 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 confidentialité des données*

ERDF préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément à la loi n° 2000-108 du 10 février 2000. Les données nominatives communiquées par le Client, via son Fournisseur, à ERDF sont protégées au titre de la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés ». Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification portant sur les données le concernant. Le Client peut exercer ce droit soit via son Fournisseur, soit directement auprès d'ERDF en écrivant à : ERDF – Electricité Réseau Distribution France - Direction de la Communication Externe - Tour Winterthur– 102 terrasse Boieldieu - 92085 PARIS LA DEFENSE CEDEX

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

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

2-3 Les obligations d'ERDF à l'égard du Fournisseur

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

- élaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre l'accès du Client au RPD à sa demande ;
- transmettre au responsable d'équilibre qu'il a désigné des données de reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet d'ERDF.

3- LES OBLIGATIONS DU CLIENT DANS LE CADRE DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Le Client s'engage à :

1) *assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables*

L'installation électrique intérieure du Client commence :

- à l'aval des bornes de sortie du disjoncteur de branchement si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ;
- à l'aval des bornes de sortie de l'appareil de sectionnement si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR. Elle est entretenue aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations. Le Client doit :
- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, ERDF n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- prendre les mesures nécessaires pour que son installation n'émette pas sur le RPD des perturbations dont le niveau dépasse les limites admissibles sur le plan réglementaire ;
- veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure. ERDF se réserve le droit de contrôler le respect de ces obligations par le Client.

2) *garantir le libre accès d'ERDF aux dispositifs de comptage et respecter les règles de sécurité applicables*
Le client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à ERDF d'effectuer :

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage
- le dépannage des dispositifs de comptage ;
- le relevé du compteur au moins une fois par an si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage d'ERDF.

Si un compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, ERDF peut exiger un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé spécifiquement. Le Client autorise ERDF à communiquer ses données de comptage au Fournisseur.

3) *respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD et satisfaire à une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le RPD que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau*
4) *veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel*

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Les fraudes portant sur le matériel de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations d'ERDF. En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par ERDF, une rectification de facturation est établie. Cette rectification est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du point de livraison concerné ou à défaut, avec celles d'un point de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables. Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

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

Le Client peut mettre en oeuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son point de livraison, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence de moyens de production d'électricité raccordés aux installations du Site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client. Dans le cas contraire, le Client est tenu de signer un contrat dit «d'injection» auprès d'ERDF. En aucun cas la mise en oeuvre d'un ou plusieurs moyens de production ne peut intervenir sans l'accord écrit d'ERDF.

4- LE FOURNISSEUR ET L'ACCES/UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Le Fournisseur est l'interlocuteur du Client dans le cadre du Contrat Unique. Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1. en ce qui concerne la responsabilité d'ERDF, 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, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse ;
- souscrire pour lui auprès d'ERDF un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que ce dernier engage sa responsabilité en cas de nonrespect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment à ERDF ;
- l'informer en cas de défaillance telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance ;
- payer à ERDF dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

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

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

5- MISE EN OEUVRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

5-1 Mise en service

La mise en service d'une installation neuve 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 ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas où elle a été maintenue, 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, ayant nécessité une mise hors tension, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité.

5-2 **Changement de Fournisseur.** Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec ERDF. 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 22 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 modifiée, ou par ERDF, des dispositions lui permettant de conclure au plus tôt un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur de secours désigné par le ministre de l'énergie ou tout autre fournisseur de son choix.

5-5 **Suspension de l'accès au RPD à l'initiative d'ERDF**
ERDF 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 en vigueur ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance d'ERDF ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par ERDF, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareils, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par ERDF ;
- refus du Client de laisser ERDF 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 la CRE prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au Réseau en application de l'article 40 de la Loi ;
- 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 en cas d'impayés.** Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son contrat, le Fournisseur a la faculté, dans le respect de la réglementation en vigueur :

- dedemander à ERDF de suspendre l'accès au RPD du Client ;
- ou de demander à ERDF de limiter la puissance chez le Client ; cette prestation n'est possible que pour les clients résidentiels.

6- RESPONSABILITE

6-1 Responsabilité d'ERDF vis-à-vis du Client

ERDF est seule responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD. Le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre d'ERDF pour les engagements d'ERDF vis-à-vis du Client contenus dans le contrat GRD-F. Ces engagements sont détaillés au paragraphe 2.

6-2 Responsabilité du Client vis-à-vis d'ERDF

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés à ERDF 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. ERDF peut engager une procédure de règlement amiable avec le Client ou saisir la juridiction compétente. Elle en tient informé le Fournisseur.

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

6-3 Responsabilité entre ERDF et le Fournisseur

ERDF et le Fournisseur sont responsables l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution des obligations mises à leur charge au titre du contrat GRD-F.

La responsabilité de chacun est limitée à la réparation des dommages directs et certains causés à l'autre. ERDF est responsable des préjudices directs et certains subis par le Fournisseur ayant pour origine le non-respect des engagements et obligations d'ERDF vis-àvis du Client.

6-4 Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur. En outre, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté d'ERDF et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions volontaires 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 ERDF 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 imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique ;
- les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution. Les obligations, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'évènement de force majeure.

7- RECLAMATIONS ET RECOURS

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

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

7-1 **Réclamation sans demande d'indemnisation.** Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur. Le Fournisseur transmet à ERDF la réclamation lorsqu'elle concerne ERDF, 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, ERDF procède à l'analyse de la réclamation et communique sa réponse. Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

7-2 **Réclamation avec demande d'indemnisation.** Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence d'ERDF ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de vingt jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur 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.

Le Fournisseur transmet la réclamation à ERDF dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client, selon les modalités convenues. Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, ERDF procède à une analyse de l'incident déclaré et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client. En cas d'accord sur le principe d'une indemnisation du Client, celui-ci doit constituer 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. Il transmet ce dossier à son Fournisseur qui le communique à ERDF. A l'issue de l'ins-truction, ERDF ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue. En cas de désaccord sur le principe ou le montant de l'indemnisation, le Client peut demander à ERDF via son Fournisseur d'organiser une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.

7-3 **Recours.** En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents d'ERDF en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès d'ERDF. Le Client peut également soumettre le différend devant la juridiction compétente. Si le Client est un client disposant d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, il peut également faire appel au Médiateur de l'Energie.

8- REVISION DU PRESENT DOCUMENT

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