CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE OCTOPUS ENERGY FRANCE
Électricité et/ou Gaz

Version en vigueur au 14 avril 2026

Les présentes conditions générales de vente régissent la fourniture de gaz et/ou d'électricité par **Octopus Energy France**, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 4 902 071 €, dont le siège social est situé 87 rue du Richelieu, 75002 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 803 248 467 ("**Octopus Energy France**") au Client.

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

ARPE : désigne l' Association de Régulation des Paiements dans l'Energie (ARPE) ayant pour objet de créer un registre des consommateurs d'électricité et/ou de gaz qui ne règlent pas leurs factures d'énergie de manière répétitive (et chez différents fournisseurs), alors qu'ils ne sont pas considérés en situation de précarité par la réglementation française.

Attestation de Contrat : désigne le document remis par par Octopus Energy France au Client attestant de la souscription d'un Contrat.

Catalogue des Prestations : désigne le catalogue dans lequel figurent les prestations d'ENEDIS (électricité) et/ou de GRDF (gaz), et leurs tarifs en vigueur. Il est disponible sur les sites internet suivants :
http://enedis.fr/Catalogue_des_prestations
https://www.grdf.fr/institutionnel/actualite/publications/catalogue-prestations.

Client : désigne la personne physique majeure disposant de la capacité juridique qui conclut le Contrat pour sa résidence, ou son local professionnel (sous conditions) situé sur le territoire français desservi par ENEDIS ou une ELD (électricité) et/ou GRDF ou une ELD (Gaz).

Compteur Communicant : désigne un compteur d'énergie (tel que Linky pour l'électricité ou Gazpar pour le gaz) qui communique en temps réel la consommation du Client au distributeur voire au fournisseur.

Conditions Générales de Vente : désigne les présentes conditions générales de vente ainsi que toutes autres conditions générales qui viendraient en remplacement.

Contrat : désigne le contrat conclu entre Octopus Energy France et le Client de fourniture d'électricité et/ou de gaz qui forme un ensemble indissociable comprenant les documents contractuels suivants :

- les présentes Conditions Générales de Vente ;
- l'Attestation de Contrat ;
- les éventuelles conditions particulières applicables au Client, (les « **Conditions Particulières** ») ;
- les Dispositions Générales ;
- la Grille Tarifaire.

Ces documents sont communiqués au Client lors de la conclusion du Contrat et, le cas échéant, lorsqu'ils sont modifiés à l'occasion d'une évolution des conditions contractuelles. Ces documents sont accessibles et téléchargeables sur le site internet https://www.octopusenergy.fr et / ou transmises au Client par e-mail, sur support durable.

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre Octopus Energy France et le Client relatif à son objet, il annule et remplace tout accord, offre, communication, déclaration ou toute autre forme d'engagement, écrit(e) ou oral(e), antérieur(e).

Contrat GRD-F : désigne le contrat passé entre Octopus Energy France et Enedis relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les Points de Livraison qui font l'objet du Contrat.

Contrat Distributeur de gaz : désigne le contrat passé entre Octopus Energy France et GRDF relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les Points de Consommation et d'Estimation qui font l'objet du Contrat.

CRE : désigne la Commission de Régulation de l'Énergie qui est l'autorité administrative indépendante chargée du bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz en France.

Dispositions Générales : désignent la synthèse des dispositions générales d'Enedis, de GRDF et/ou de l'ELD relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD applicables au Client, annexée aux présentes Conditions Générales de Vente.

Enedis : désigne la société Enedis, (société anonyme inscrite au RCS de Nanterre sous le n° 444 608 442, dont le siège social est situé au 4 Place de la Pyramide, 92800 Puteaux exerçant l'activité de gestionnaire du RPD d'électricité, anciennement dénommée ERDF.

ELD : désigne les Entreprises Locales de Distribution chargées de la gestion et de l'entretien de réseaux de distribution d'électricité et/ou de gaz dans des zones géographiques où Enedis ou GRDF ne sont pas présentes..

Espace Client : désigne l'espace personnel du Client accessible sur le site internet https://www.octopusenergy.fr/connexion.

Fiche Descriptive : désigne la fiche présentant de façon synthétique les principales caractéristiques pour chaque offre.

Gestionnaire du réseau de distribution de gaz ou GRDF : désigne la société GRDF (société anonyme inscrite au RCS de Paris sous le n°444 786 511 dont le siège social est situé 17 rue des Bretons, 93210 Saint Denis) exerçant l'activité de gestionnaire du RPD de gaz.

Grille Tarifaire : désigne l'ensemble des tarifs applicables au Contrat communiqués au Client

avant la souscription et accessible sur l'Espace Client.

Installation Intérieure : désigne l'ensemble des installations électriques et/ou de gaz telles que spécifiées dans les Dispositions Générales.

Lieu de Consommation : désigne l'adresse correspondant au Point de Livraison (électricité) et/ou Point de Consommation et d'Estimation (gaz) où l'énergie est livrée au Client. Il est désigné dans l'Attestation de Contrat.

Open Banking : désigne le service d'accès aux données bancaire du Client, avec son consentement, permettant à Octopus Energy d'évaluer sa solvabilité.

Partie(s) : désigne, au singulier, le Client ou Octopus Energy France selon le contexte ou, au pluriel, les deux ensemble.

Point de Consommation et d'Estimation (PCE) : désigne la partie terminale de livraison de gaz au Client dans le Lieu de Consommation dont le compteur est identifiable par un numéro.

Point de Livraison (PDL) : désigne la partie terminale de livraison de l'électricité au Client dans le Lieu de Consommation dont le compteur est identifiable par un numéro.

Réseau Public de Distribution ou RPD : désigne le Réseau Public de Distribution de gaz exploité et géré par GRDF et/ou le Réseau Public de Distribution d'électricité exploité et géré par Enedis.

Prix repère de vente du gaz (PRVG) : désigne le prix repère mensuel de vente du gaz, publié depuis juin 2023 par la CRE sur son site internet https://www.cre.fr/, et qui reflète une estimation moyenne des coûts supportés par les fournisseurs au titre de la fourniture de gaz naturel pour un client résidentiel. Ce prix intègre à la fois les coûts d'approvisionnement et les coûts « hors approvisionnement » (coûts commerciaux, les coûts d'acheminement ou de stockage et la rémunération du fournisseur).

Service Client : désignent le service client d'Octopus Energy France accessible au 09 77 55 80 30, de 9h à 17h, du lundi au vendredi hors jours fériés (numéro non surtaxé).

Services : désignent les services fournis par Octopus Energy France au Client au titre du Contrat tels que décrits à l'article 4 des présentes Conditions Générales de Vente.

Tarifs réglementés de Vente ou TRV : désignent les tarifs de vente de l'électricité (abonnement et prix du kWh) fixés par les pouvoirs publics.

ARTICLE 2 : OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité et/ou de gaz par Octopus Energy France pour l'alimentation des Installations Intérieures du Client à son Lieu de Consommation ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation par le Client du RPD. Il est précisé qu'en souscrivant le Contrat, le Client conserve une relation contractuelle directe avec ENEDIS, GRDF et/ou une ELD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD. Les engagements d'ENEDIS, de GRDF et/ou de l'ELD et d'Octopus Energy France vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, sont détaillés dans leurs Dispositions Générales annexées aux présentes Conditions Générales de Vente.

Il est rappelé à cet égard qu'Octopus Energy France demeure l'interlocuteur privilégié du Client, tant pour la fourniture d'énergie que pour l'accès et l'utilisation du RPD.

ARTICLE 3 : ÉLIGIBILITÉ

3.1. Éligibilité aux offres électricité

Est éligible aux offres de fourniture d'électricité d'Octopus Energy France, toute personne physique :

- dont le Lieu de Consommation est desservi par le Réseau Public de Distribution ayant un branchement définitif sans limite de durée à l'exclusion des branchements provisoire, et
- ayant une consommation de référence en basse tension pour une puissance comprise entre 1 kVA et 36 kVA.

3.2 Éligibilité aux offres gaz

Est éligible aux offres de fourniture de gaz d'Octopus Energy, toute personne physique :

- disposant d'un Compteur Communicant, dont le Lieu de Consommation est desservi par le Réseau Public de Distribution de GRDF, ayant un branchement définitif sans limite de durée à l'exclusion des branchements provisoires, et
- dont la consommation annuelle est inférieure ou égale à 300 MWh.

3.3 Stipulations communes

Octopus Energy France se réserve le droit de refuser l'accès à tout ou partie de ses offres :

1. dans le cas d'un ancien Client qui n'aurait pas acquitté l'ensemble des sommes dues à Octopus Energy France ;
2. dans le cas d'une demande émanant d'une personne inscrite sur le registre des impayés tenu et géré par l'ARPE après qu'Octopus Energy France, dans le respect des directives de l'ARPE :

- ait appelé la personne concernée pour procéder à des vérifications complémentaires afin de s'assurer que celle-ci est bien débitrice à l'égard d'un membre de l'ARPE ;
- et/ou ait demandé à la personne concerné le versement d'un dépôt de garantie ;

sans avoir reçu de réponses satisfaisantes à ces demandes.

ARTICLE 4 : DESCRIPTION DES SERVICES FOURNIS PAR OCTOPUS ENERGY FRANCE

4.1 Fourniture de gaz et/ou d'électricité

Les Services fournis par Octopus Energy France consistent :

- pour l'électricité : à approvisionner le Client en électricité à son PDL et gérer, pour le compte du Client, les relations avec Enedis et/ou une ELD pour son accès au RPD ;
- pour le gaz : à approvisionner le Client en gaz à son PCE et à gérer, pour le compte du Client, les relations avec GRDF et/ou une ELD pour son accès au RPD.

Les délais prévisionnels de fourniture du gaz et/ou de l'électricité sont spécifiés dans le Catalogue des Prestations.
La Fiche Descriptive précisera les caractéristiques et le type d'approvisionnement en énergie de l'offre concernée.

4.2 Services associés

En complément de la fourniture des Services décrits à l'article 4.1 ci-dessus, Octopus Energy France propose gratuitement au Client un Service visant à maîtriser ou réduire sa consommation d'électricité et/ou de gaz.
Octopus Energy France est en outre tenue vis-à-vis du Client d'une obligation de conseil tarifaire. Octopus Energy France conseille ainsi le Client, lors de la conclusion du Contrat et sur la base des informations communiquées par le Client, sur le choix de l'option tarifaire et de la puissance à souscrire (électricité), de façon à assurer l'adéquation du tarif proposé aux besoins du Client. En cours de Contrat, à la demande du Client, Octopus Energy France vérifie l'adéquation entre le tarif appliqué et la consommation du Client, par exemple, en fonction de l'évolution des habitudes de consommation du Client. Si nécessaire, Octopus Energy France lui propose une modification de ses conditions contractuelles.
Octopus Energy France conseille de manière personnalisée le Client pour diminuer sa consommation d'énergie et le fait bénéficier d'outils conçus à cette fin. En particulier, Octopus Energy France met à disposition du Client un Espace Client qui lui permet notamment d'accéder à ses conseils et ses données de consommation.
A tout moment, le Client peut réaliser un bilan de sa consommation avec le Service Client.

ARTICLE 5 : CONCLUSION, PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

5.1 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu à la date de sa signature par le Client ou à la date de son acceptation par le Client selon les dispositions légales applicables lorsque le Contrat est conclu par voie électronique et sous réserve des conditions d'éligibilité détaillées à l'article 3.
Il est conclu pour une durée d'un (1) an reconductible par tacite reconduction pour une durée indéterminée, sans préjudice des stipulations de l'article 14 (Résiliation).

5.2 Prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet :

- sous réserve de l'encaissement par Octopus Energy France de la première mensualité visée à l'article 9.2 ;
- et, à la date d'activation ou de mise en service de la fourniture d'électricité par Enedis ou une ELD ou de gaz par GRDF ou une ELD dans le respect des délais prévisionnels de fourniture prévus par le Catalogue des Prestations ou par les conditions de l'ELD, sans préjudice de l'application du droit de rétractation.

La date de prise d'effet figure sur l'Attestation de Contrat adressée au Client.

5.3 Dépôt de garantie

A la conclusion ou au cours de l'exécution du Contrat, Octopus Energy France peut être amenée à demander au Client le versement d'un dépôt de garantie d'un montant de 300€ :

- si le Client a fait l'objet d'incidents de paiement dans le cadre d'autres contrats de fourniture d'énergie conclus avec Octopus Energy France ;
- si le Client est inscrit sur le registre des impayés de l'ARPE ;
- si le Client a déjà fait l'objet d'une résiliation de contrat par Octopus Energy France pour faute, fraude ou défaut de paiement du Client ;
- s'il a été constaté des incidents de paiement dans le cadre de l'exécution du Contrat ;
- si les coordonnées bancaires communiquées par le Client pour le paiement des factures

d'Octopus Energy France correspondent à un compte ouvert auprès de l'une des banques dont la liste est accessible sur le site internet à l'adresse suivante : https://www.octopusenergy.fr/aide-faq/ouvrir-resilier-contrat/ouvrir-contrat/depot-de-garantie-liste-banques.
- si, après analyse de l'historique bancaire du Client effectuée avec son consentement exprès via un dispositif d'Open Banking (agrégation de comptes), Octopus Energy France constate l'existence d'au moins deux incidents de paiement ou de rejets de prélèvements (notamment liés à des factures de services ou d'abonnement) au cours des six (6) derniers mois ;
- si Octopus Energy France ne dispose pas des éléments permettant d'évaluer la solvabilité du Client, notamment en l'absence d'analyse Open Banking, de consultation du registre ARPE ou de tout autre élément permettant cette évaluation.

Le défaut de constitution du dépôt de garantie par le Client dans le délai mentionné par Octopus Energy France :
- avant la prise d'effet du Contrat, entraîne la résolution du Contrat avec Octopus Energy France sans frais pour le Client ;
- après la prise d'effet du Contrat, constitue un motif légitime de résiliation du Contrat par Octopus Energy France dans le respect des stipulations de l'article 14.

Le versement du dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de garantie ne produira pas d'intérêts et ne peut pas compenser les sommes dues par le Client sauf en fin de Contrat. Le dépôt de garantie sera restitué :
- automatiquement à la résiliation du Contrat après déduction des sommes dues par le Client ;
- ou, sur demande du Client, si pendant douze (12) mois il n'a pas été en situation d'incident de paiement auprès d'Octopus Energy France ou de l'ARPE. La restitution interviendra alors dans les quinze (15) jours suivant la demande du Client.

5.4 Installation Intérieure dangereuse

Octopus Energy France pourra refuser la fourniture d'énergie si Octopus Energy France estime que l'Installation Intérieure est susceptible de présenter un danger ou est dangereuse pour la sécurité des personnes et des biens.

ARTICLE 6 : DROIT DE RÉTRACTATION

En cas de conclusion du Contrat à distance ou hors établissement, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la date de conclusion du Contrat. Si ce délai s'achève un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai de rétractation est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant.
Le Client informe Octopus Energy France de sa décision en adressant à Octopus Energy France un simple courrier électronique dénué d'ambiguïté sur son intention d'user de ce droit à destination du Service Client à l'adresse bonjour@octopusenergy.fr.
Le Client peut également mettre fin à son Contrat en renvoyant le formulaire type de rétractation fourni par Octopus Energy France en annexe des Conditions Générales de Vente, dûment complété, et idéalement en le doublant d'un courrier électronique à l'adresse bonjour@octopusenergy.fr pour que la demande puisse être prise en compte dans les meilleurs délais.
Conformément aux articles L.221-25 et L.224-6 du Code de la consommation, sur demande expresse et préalable du Client, Octopus Energy France pourra commencer l'exécution du Contrat avant le fin du délai de rétractation précité. Dans ce cas, si le Client exerce son droit de rétractation dans le délai précité, il sera redevable du montant correspondant aux services fournis *prorata temporis* par Octopus Energy France dans le respect des mêmes dispositions du Code de la consommation.

ARTICLE 7 : PRIX

7.1 Prix de l'énergie fournie

Les prix dus par le Client en contrepartie de la fourniture d'énergie figurent sur la Grille Tarifaire. La Grille Tarifaire en vigueur est communiquée au Client lors de la conclusion du Contrat et est téléchargeable à tout moment directement depuis l'Espace Client.

7.2 Composition du prix

7.2.1 Composition du prix de l'électricité

Les prix de l'électricité proposés par Octopus Energy France ne sont pas réglementés. Le Client qui a souscrit peut à tout moment, sans condition et sans frais revenir aux tarifs réglementés en respectant la procédure de résiliation de l'article 14.
Outre les taxes et contributions obligatoires applicables, les prix sont composés :

- d'une part fixe correspondant à l'abonnement qui dépend de la puissance souscrite du compteur (en kVA) et de l'option tarifaire choisie par le Client (option tarifaire base ou option tarifaire heures pleines / heures creuses) ; et
- d'une part variable correspondant au prix du kwh qui dépend de la puissance souscrite et de l'option tarifaire et qui est proportionnelle à l'énergie consommée.

Chacune de ces deux parts intègre le tarif d'utilisation du RPD (TURPE), en application de la réglementation en vigueur.
Le prix intègre également les coûts liés aux obligations réglementaires mises en place par les pouvoirs publics, résultant notamment du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE) ainsi que du mécanisme d'obligation de capacité qui concourt à la sécurité d'approvisionnement en énergie.

7.2.2 Composition du prix du gaz

Les prix du gaz proposés par Octopus Energy France ne sont pas réglementés.
Outre les taxes et contributions obligatoires applicables, les prix sont composés :

- d'une part fixe correspondant à l'abonnement qui dépend de la plage de consommation prévisionnelle du Client, elle-même déterminée par la Consommation Annuelle de Référence du Point de Consommation et d'Estimation ; et
- d'une part variable correspondant au prix du kWh et dépendant de la plage de consommation prévisionnelle du Client ainsi que la zone géographique dans laquelle se situe le Point de Consommation et d'Estimation. Elle est proportionnelle à l'énergie consommée.

Chacune de ces deux parts intègre le tarif d'accès et d'utilisation du RPD (ATRT, ATRD, ATS), en application de la réglementation en vigueur.
Le prix intègre également les coûts liés aux obligations réglementaires mises en place par les pouvoirs publics, résultant du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE).
En application des mécanismes réglementaires,notamment le dispositif des certificats de production du biogaz (CPB) et le mécanisme européen de quotas carbone (ETS2), les coûts correspondants seront automatiquement répercutés sur le prix dès leur entrée en vigueur.
Toute autre évolution, substitution de ces coûts ou application de ces coûts sera, dès leur entrée en vigueur, automatiquement répercutée, à la hausse ou à la baisse, sur le prix sans notification préalable adressée au Client.

7.2.3 Autres composantes du prix[1]

Les prix afférents au Contrat sont majorés de plein droit des taxes, impôts, ou contributions de toute nature, en vigueur à la date de la facture, supportés ou dus par Octopus Energy France dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'énergie (gaz ou électricité), ainsi que du tarif d'accès au RPD et à son utilisation, en application de la réglementation en vigueur.

Les taux applicables et montants dus au titre de ces taxes, impôts, ou contributions de toute nature sont indiqués sur la facture du Client.

A la date de souscription du Client, les impôts, et taxes et contributions, concernant l'électricité, comprennent la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), la CTA (contribution tarifaire d'acheminement) et l'accise sur l'électricité (anciennement TICFE - Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité).

A la date de souscription du Client, ces impôts, contributions et taxes, concernant le gaz, comprennent la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) et l'accise sur les gaz naturels (anciennement TICGN - Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel).

7.3 Conditions d'évolution du prix

7.3.1 Offres à prix fixe

Pour les offres à prix fixe, les prix de l'abonnement et du kilowattheures (hors taxes, impôts et contribution de toute nature) sont fixes pendant la durée indiquée sur la Grille Tarifaire.

Les prix seront toutefois automatiquement modifiés dès l'entrée en vigueur :

- des évolutions, à la hausse comme à la baisse, des impôts, taxes, redevances ou contributions de toute nature imposées par la loi ou la réglementation, ainsi que des tarifs d'utilisation des réseaux (TURPE, ATRT, ATRD, ATS) ;
- des évolutions des obligations légales ou réglementaires actuelles ou futures mises à la charge d'Octopus Energy, et notamment aux évolutions :
  - des coûts et des mécanismes législatifs du mécanisme de capacité,
  - des seuils et des paramètres liés aux obligations en matière d'économies d'énergie, dont le dispositif des

[1] https://www.energie-info.fr/fiche_pratique/cspe-ticgn-cta-tva-toutes-les-taxes-sur-ma-facture/#:~:text=Depuis%20le%201er%20ao%C3%BBt,%C3%A9tait%20de%2027%2C04%25).

Certificats d'Économies d'Énergie (CEE), et de production de biogaz (incluant le dispositif des Certificats de Production de Biogaz - CPB),
- du mécanisme de l'Accès Régulé à l'Énergie Nucléaire Historique et tout mécanisme qui viendrait remplacer l'ARENH,
- du mécanisme européen de quotas carbone sur les émissions de CO2 liées au chauffage (ETS2).

Ces modifications du prix s'appliqueront immédiatement et intégralement, de plein droit, dès l'entrée en vigueur des évolutions concernées, sans qu'il soit nécessaire qu'Octopus Energy France en informe préalablement le Client.

A l'issue de la période pendant laquelle les prix restent inchangés, Octopus Energy France se réserve le droit de réviser les prix sous réserve d'en informer le Client au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur. Les nouveaux prix seront appliqués dès le premier jour du mois suivant la réception de l'information du Client, augmenté d'un (1) mois. Le Client pourra résilier son Contrat sans pénalité dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la réception des nouvelles conditions tarifaires.

7.3.2 Offres indexées

Pour les offres indexées d'électricité, les prix de l'abonnement et du kilowattheure sont indexés sur les Tarifs Réglementés de Vente. Ils évolueront automatiquement à la hausse ou à la baisse dès que les Tarifs Réglementés de Vente seront modifiés, sans notification préalable adressée au Client.

Pour les offres indexées de gaz, les prix de l'abonnement et du kilowattheure (hors toutes taxes) sont indexés mensuellement sur le Prix Repère de Vente du Gaz (PRVG) en vigueur tel que défini par la CRE. Ils évolueront automatiquement à la hausse ou à la baisse dans les mêmes conditions que l'évolution du PVRG, dès l'entrée en vigueur de la grille publiée par la CRE fixant le PRVG, sans notification préalable adressée au Client. En cas de disparition du PRVG, l'évolution du prix s'effectuera sur l'indice de remplacement le plus proche proposé au Client par Octopus Energy France.

Si le Client refuse la révision, il pourra résilier le Contrat dans le respect des stipulations de l'article 14.

7.4 Prix des prestations réalisées par ENEDIS, GRDF ou une ELD

Les prestations d'ENEDIS, de GRDF ou de l'ELD ainsi que leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations. Les prestations sont facturées par ENEDIS, GRDF ou l'ELD à Octopus Energy France, puis refacturées à l'euro près par Octopus Energy France au Client, conformément aux termes du Catalogue des Prestations.

ARTICLE 8 : PARRAINAGE – BONUS - CAGNOTTE OCTOPUS ENERGY FRANCE

8.1 Parrainages

Octopus Energy France peut être amenée à proposer à ses Clients une offre de parrainage, pour les encourager à promouvoir l'offre Octopus Energy France auprès de leurs proches. Les modalités sont précisées à l'adresse suivante : https://www.octopusenergy.fr/aide-faq/parrainage-cagnotte/comment-fonctionne-le-parrainage-chez-octopus. Les bonus liés au parrainage sont crédités sur la Cagnotte Octopus Energy France du parrain/marraine et/ou du/de la filleul/e à la date d'activation du Contrat du/de la filleul/e.

8.2 Bonus

L'offre Octopus Energy France peut comporter des incitations sous forme de bonus ayant pour vocation à encourager le Client à réduire ou déplacer sa consommation d'électricité ou plus généralement à promouvoir la sobriété énergétique.

8.3 Utilisation de la Cagnotte Octopus Energy France

Une fois créditée, la Cagnotte Octopus Energy France peut être utilisée par le Client à tout moment pendant la durée du Contrat, par une simple demande effectuée dans l'Espace Client.
Sur demande du Client au Service Client, la Cagnotte Octopus Energy France peut également être utilisée pour le règlement de la facture de résiliation du Contrat prévue à l'article 14.3.
Pour pouvoir utiliser sa Cagnotte, le Client doit être à jour du paiement de ses factures et de ses mensualités : s'il n'est pas à jour de tous ses paiements, il doit a minima avoir convenu avec Octopus Energy France d'un échéancier pour le règlement des sommes dues.
Les sommes de la Cagnotte non utilisées :
- ne peuvent faire l'objet d'une demande de versement (paiement) ;

- sont perdues si elles ne sont pas utilisées dans un délai de douze (12) mois après leur crédit ;
- sont perdues en cas de résiliation du Contrat sauf dans les cas :
    - de paiement de la facture de résiliation précisée ci-dessus ;
    - où le Client conserve un contrat de fourniture d'énergie auprès d'Octopus Energy France, et ne pourront faire l'objet de réclamation. En cas de résiliation pour cause de déménagement, les sommes de la Cagnotte seront conservées au nom du Client durant six (6) mois, le temps pour lui de souscrire un nouveau contrat de fourniture d'énergie avec Octopus Energy France pour son nouveau logement. Passé ce délai, les sommes seront définitivement perdues.

Le Client peut choisir d'utiliser tout ou une partie de sa Cagnotte pour diminuer son prochain paiement mensuel au titre du Contrat, ou au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie souscrit auprès d'Octopus Energy France.

Le montant de Cagnotte choisi est utilisé pour réduire le paiement du mois en cours, si l'ordre de prélèvement du mois n'a pas encore été envoyé à l'organisme bancaire du Client. Dans le cas contraire, l'utilisation est reportée sur le mois suivant. Si le montant de Cagnotte choisi est inférieur au montant du paiement mensuel dû, le reliquat restant à payer est prélevé sur le compte bancaire du Client, à la date choisie dans son Contrat.

Pour les Clients ayant choisi d'investir tout ou partie de leur Cagnotte chez le partenaire d'Octopus Energy France, Akuo Energy, comme cela était possible jusqu'au 28 février 2023 Octopus Energy France reverse au Client chaque année vingt pour cent (20%) de la somme investie, sous forme de cagnotte. Cette contrepartie est versée chaque année le mois d'anniversaire du passage du Client de l'environnement Plüm énergie vers l'environnement Octopus Energy France. La résiliation de l'ensemble des contrats du Client avec Octopus Energy France entraîne la fin des versements. Cette contrepartie ne peut en aucun cas faire l'objet d'une demande de versement.

Octopus Energy France s'engage à ne communiquer à ses partenaires les informations nécessaires au traitement des dons ou versements de la Cagnotte qu'après l'accord du Client.

ARTICLE 9 : MODALITÉS DE FACTURATION

9.1 Fréquence de facturation

Le Client aura le choix entre une facturation annuelle ou, à condition qu'il soit équipé d'un Compteur Communicant et sur demande au Service Client, une facturation mensuelle basée sur ses consommations réelles (la « **Facturation mensuelle au réel** »). Le Client peut à tout moment changer de mode de facturation sur simple demande auprès du Service Client.

9.2. Prépaiement de la première mensualité

Quel que soit le mode de facturation choisi, la première mensualité sera facturée par Octopus Energy France et devra être réglée par le Client pour permettre la prise d'effet du Contrat telle que prévue à l'article 5.2.

9.3. Facturation annuelle

Dans le cas où le Client opte pour une facturation annuelle, à la date d'activation du Contrat, Octopus Energy France établit un calendrier des paiements mensuels sur la base des consommations réelles annuelles du Client fournies par Enedis, GRDF et/ou l'ELD des informations relatives à sa consommation d'électricité fournies par le Client. Ce calendrier précise les montants et les dates de prélèvements et est envoyé au Client en début de période facturée ou à chaque mise à jour (au choix du Client entre le 3 et le 13 de chaque mois). Ce dernier s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire.

Ce calendrier pourra être ajusté par Octopus Energy France pour juste motif, notamment en cas d'évolution de la consommation réelle d'électricité du Client, de modification tarifaire, d'erreur de comptage, de fraude ou de dysfonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou à la demande justifiée du Client. Dans ce cas, Octopus Energy France adressera au Client un nouveau calendrier des paiements mensuels comportant les motifs justifiant cet ajustement, prenant effet à la prochaine mensualité suivant l'envoi du calendrier ajusté. Le Client pourra refuser ce nouveau calendrier des paiements et en demander la modification auprès du Service Client.

9.3.1 Relevés de consommation

Lorsqu'il ne bénéficie pas d'un compteur communicant, le Client peut communiquer des auto-relèves de son compteur en contactant le Service Client. Ces dernières sont prises en compte sous réserve qu'elles :

- aient été transmises à Octopus Energy France au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture annuelle, et
- soient cohérentes avec les relèves réelles effectuées par Enedis, GRDF et/ou l'ELD.

L'auto-relève peut également être prise en compte pour actualiser le suivi de consommation du Client.
En cas d'incohérence avec les relèves réelles effectuées par Enedis, GRDF et/ou l'ELD, Octopus Energy France invite le Client à fournir des preuves de la pertinence de l'auto-relève transmise (photos...). Si le refus d'Enedis et/ou de l'ELD de prendre en compte l'auto-relève perdure malgré l'envoi d'éléments confirmatifs par le Client, Octopus Energy France procédera à un relevé spécial, lequel sera à la charge d'Enedis et/ou de l'ELD si l'index relevé est cohérent par rapport à celui communiqué par le Client, ou à la charge du Client si l'index relevé est incohérent avec les informations précédemment transmises.
L'entrave avérée du Client lors de la relève par le technicien Enedis et/ou de l'ELD sera constitutive d'une faute du Client rendant impossible l'accès au compteur

9.3.2 Factures de régularisation

En cas de facturation annuelle, Octopus Energy France adresse au Client une facture de régularisation établie en fonction de ses consommations réelles au moins une (1) fois par an, sur la base des index transmis par Enedis ou l'ELD pour l'électricité, et/ou GRDF ou l'ELD pour le gaz, si le Client a permis l'accès à ses index par Enedis, GRDF et/ou l'ELD.
Les mensualités prises en compte au crédit du Client dépendent de la date de prélèvement mensuelle choisie par le Client. Si la date de fin de période de facturation annuelle se situe moins de sept (7) jours calendaires après la date de prélèvement mensuelle, la mensualité du mois en cours n'est pas prise en compte dans la facture de régularisation et est reportée sur la facture annuelle suivante, sauf si le Client sollicite par écrit son remboursement. Dans ce cas, Octopus Energy France procède à son remboursement dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de l'émission de la facture.

9.4. Facturation mensuelle au réel

Dans le cas où le Client opte pour la Facturation mensuelle au réel, Octopus Energy France lui délivre une facture correspondant à sa consommation réelle tous les mois, à réception de la relève mensuelle transmise par Enedis, GRDF et/ou l'ELD. A défaut, c'est à dire notamment dans le cas où, pour un mois donné, Octopus Energy France n'aurait pas reçu la consommation réelle du Client de la part d'Enedis, de GRDF et/ou de l'ELD, ou en cas de dysfonctionnement du Compteur Communicant, la facture est établie sur la base d'une estimation si Enedis, GRDF et/ou l'ELD transmet une telle estimation à Octopus Energy France, ou est reportée sur le mois suivant.
En cas de facturation sur la base d'une estimation, une régularisation est effectuée sur les factures suivantes pour tenir compte des relèves réelles.
En cas de report de facturation, la facture suivante portera sur les abonnements et les consommations des périodes cumulées depuis la dernière facture émise. Si l'impossibilité de procéder à la Facturation mensuelle au réel subsiste pendant plus de deux (2) mois, Octopus Energy France procèdera à une facturation annuelle.

9.5 Contestation et régularisation des factures

9.5.1 Contestation par le Client

Le Client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq (5) ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance des faits lui permettant d'exercer son droit à agir. Dans ce cas, le Client transmet à Octopus Energy France tous les éléments de nature à justifier cette contestation.

9.5.2 Régularisation par Octopus Energy France - prescription

En application de l'article L. 218-2 du code de la consommation, le délai de prescription applicable à Octopus Energy France pour les créances dues par un Client ayant la qualité de consommateur est de deux (2) ans. Octopus Energy France peut ainsi régulariser les factures pendant une durée maximale de deux (2) ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance des faits lui permettant d'exercer son droit à agir.
La régularisation des factures ne peut concerner les consommations d'électricité antérieures de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les cas suivants :

- lorsqu'Enedis ou l'ELD a signalé au Client l'impossibilité d'accéder au compteur ou l'absence de transmission par ce dernier d'un index relatif à sa consommation réelle, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception,
- fraude avérée de la part du Client.

Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne sera demandée au Client.

ARTICLE 10 : PAIEMENT

10.1 Modalités de paiement

Le Client peut choisir de régler ses factures et ses mensualités par prélèvement automatique, ou, sur demande auprès du Service Client, par carte bancaire depuis son Espace Client, chèque ou chèque énergie, soit directement sur le site www.chequeenergie.gouv.fr, soit en renvoyant le chèque énergie avec ses numéros de Client et de Contrat au dos du chèque à l'adresse suivante : Octopus Energy France, TSA 89201, 92894 NANTERRE CEDEX 9. Le Client peut également régler ses factures et ses mensualités, sur demande au Service Client d'Octopus Energy France, par mandat compte, en se rendant à son bureau de Poste muni des espèces correspondantes.
Il peut changer de mode de paiement en cours de Contrat et en informe le Service Client par tous moyens.
Les créances d'Octopus Energy France vis-à-vis du Client et correspondant aux montants facturés par Octopus Energy au Client ont été cédées au bénéfice de la société GLAS SAS, – RCS Paris 838 225 290 – 41 avenue George V, Paris, France, en qualité d'agent des sûretés. A ce titre, les factures sont payées sur le compte ouvert par la société GLAS SAS à cet effet dont les coordonnées ont été communiquées au Client.

10.2 Délais de paiement
Toute somme due par le Client doit être payée dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date indiquée sur chaque facture et/ou sur l'échéancier envoyé au Client ou, à défaut de précision, dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture. En cas de défaut de paiement intégral dans le délai prévu, Octopus Energy France peut relancer le Client par tout moyen approprié.

10.3 Pénalités de retard

En cas de retard de paiement dans le délai imparti, les sommes dues seront majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demi le taux d'intérêt légal en vigueur appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros et cinquante centimes toutes taxes comprises (7,5 € TTC). Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date d'échéance de la facture, jusqu'à la date de réception du paiement intégral par Octopus Energy France. Par exception à ce qui précède, aucune pénalité ne sera imputée aux Clients bénéficiaires du chèque énergie ou du Fond de Solidarité Logement visé à l'article 11.

10.4 Défaut de paiement
Sans préjudice des stipulations spécifiques applicables aux clients en situation de précarité détaillées à l'article 11, en l'absence de paiement de tout ou partie des sommes dues, Octopus Energy France informe le Client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai de quinze (15) jours suivant la date limite de règlement, sa fourniture d'énergie pourra être suspendue ou interrompue.
À défaut de paiement dans le délai mentionné ci-dessus, Octopus Energy France avise le Client par courrier valant mise en demeure que, sous réserve des dispositions relatives à la trêve hivernale (du 1er novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante conformément à l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles), en l'absence de paiement dans un nouveau délai de vingt (20) jours, sa fourniture d'énergie pourra être :

- réduite ou interrompue pour l'électricité ;
- interrompue pour le gaz.

De plus, en cas de défaut de paiement de plus de deux (2) mensualités lorsque le Client a opté pour une facturation annuelle de la fourniture d'énergie (art. 9.3), Octopus Energy France se réserve la possibilité, sur simple notification du Client, de facturer ce dernier en facturation mensuelle au réel (art. 9.4).

10.5 Association de Régulation des Paiements dans l'Energie (ARPE).

Depuis le 25 octobre 2024, Octopus Energy est membre de l'ARPE, dont l'objet est la lutte contre la fraude et les impayés. Aussi, en cas d'impayé persistant, et d'échec de la procédure amiable de recouvrement détaillée à l'article 10 et pour un montant d'impayé supérieur ou égal à 50 €TTC, certaines données personnelles des

clients débiteurs (à l'exception des clients visés à l'article 11) pourront être transmises à l'ARPE aux fins d'inscription dans le registre des impayés en électricité et en gaz naturel. Le registre est consultable par l'ensemble des fournisseurs adhérents à l'ARPE.
Les données transmises à l'ARPE sont les suivantes :

- Point référence mesure – ou PRM – pour le registre des impayés en électricité ;
- Point de comptage estimation – ou PCE – pour le registre des impayés en gaz naturel ;
- Informations financières (RIB ou IBAN) ;
- Adresse(s) électronique(s) ;
- Numéro(s) de téléphone ;
- Adresse(s) postale(s) ;
- Pour un particulier : les nom et prénom ;
- Pour une entreprise : la raison sociale, la dénomination commerciale et le numéro SIRET.

10.6 Délai de remboursement d'un trop-perçu

En cours de Contrat, lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu par Octopus Energy France, le Client est remboursé sous quatorze (14) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture, dès lors que le montant dépasse vingt-cinq euros TTC (25 €TTC). Si le trop-perçu est inférieur à cette somme, le montant est reporté au crédit de la facture suivante, sauf si le Client sollicite par écrit son remboursement. Dans ce cas, Octopus Energy France procède à son remboursement dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de l'émission de la facture.
En cas de résiliation du Contrat, si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, Octopus Energy France rembourse ce montant dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.
En cas de non-respect par Octopus Energy France de ces délais, les sommes à rembourser seront majorées, de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demi (1,5 fois) le taux d'intérêt légal appliqué au montant toutes taxes comprises de la somme à rembourser. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros et cinquante centimes toutes taxes comprises (7,5€ TTC).
La Cagnotte prévue à l'article 8 ne saurait en aucune manière être assimilée à un trop-perçu au sens du présent article.

10.7 Utilisation des paiements

Tout paiement perçu par Octopus Energy France de la part du Client (paiement mensuel, facture de régularisation ou de manière générale tout recouvrement de sommes dues) sera prioritairement utilisé pour solder la facture la plus ancienne.

ARTICLE 11 : CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

11.1 Chèque énergie

Le Client dont les ressources (revenu fiscal de référence) sont inférieures à un plafond défini par l'État reçoit automatiquement, ou sur demande, de l'Agence de services et de paiement (ASP) un chèque énergie qu'il peut utiliser pour régler tout ou partie de ses factures d'énergie dans les conditions prévues à l'article 10.1 des présentes Conditions Générales de Vente. Le chèque énergie est valable jusqu'au 31 mars de l'année suivant sa date d'émission. La date de validité du chèque est inscrite sur ce dernier. Pour toute information complémentaire, notamment sur les seuils de ressources donnant droit au chèque énergie, le Client peut se rendre sur le site https://chequeenergie.gouv.fr/ ou contacter le numéro mis en place par le gouvernement : 0805 204 805 (appel gratuit depuis un poste fixe ou mobile).

11.2 Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Client estime qu'il rencontre des difficultés particulières pour s'acquitter de ses factures, au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, il peut saisir le Fonds de Solidarité pour le Logement géré par les services sociaux de son département ou de sa commune, pour obtenir une aide financière sur le Contrat qui alimente sa résidence principale. Toute procédure de suspension ou d'interruption de la fourniture est suspendue dès le dépôt de la demande au Fonds de Solidarité pour une durée de deux (2) mois.

11.3 Défaut de paiement des clients en situation de précarité

Par dérogation aux stipulations de l'article 10.4, en cas de défaut de paiement d'un Client en situation de précarité visé aux articles 11.1 ou 11.2 ci-dessus, Octopus Energy France informe le Client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai de trente (30) jours suivant la date limite de règlement et sous réserve des dispositions relatives à la trêve hivernale (du 1er

novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante conformément à l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles), sa fourniture d'énergie pourra être suspendue ou interrompue selon les modalités suivantes :

- *pour la fourniture d'électricité dans une résidence principale équipée d'un Compteur Communicant :*
  à défaut de règlement dans le délai de trente (30) jours prévu ci-dessus, le Client dispose d'un nouveau délai de soixante (60) jours minimum pendant lequel :
  - l'électricité est maintenue avec une puissance réduite à 1 kVA ;
  - Octopus Energy France contactera le Client au moins deux (2) fois, une par écrit une autre oralement, pour trouver un accord sur le règlement de la facture impayée.

  A défaut d'accord pour le règlement de la facture impayée, Octopus Energy France envoie au Client au terme du délai de soixante (60) jours un second courrier l'informant qu'en l'absence de paiement dans un nouveau délai de vingt (20) jours, sa fourniture d'électricité pourra être interrompue sauf recours, le cas échéant, au Fonds de Solidarité pour le logement.

- *pour la fourniture d'électricité résidence principale **non équipée** d'un Compteur Communicant **et** pour la fourniture de gaz :*
  Octopus Energy France avise le Client par un second courrier valant mise en demeure qu'en l'absence de paiement dans un nouveau délai de vingt (20) jours, sa fourniture d'énergie pourra être interrompue sauf recours, le cas échéant, au Fonds de Solidarité pour le logement.

.

- *autres types de résidences tel que résidence secondaire par exemple :*
  la procédure prévue à l'article 10.4 s'applique.

ARTICLE 12 : INSTALLATIONS INTÉRIEURES DU CLIENT

Le Client s'engage à se conformer aux obligations relatives à ses Installations Intérieures telles que stipulées dans les Dispositions Générales annexées aux présentes Conditions Générales de Vente et à assurer la conformité de ses Installations Intérieures conformément aux dispositions légales, réglementaires et aux normes applicables.

ARTICLE 13 : SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RPD ET INTERRUPTION DE FOURNITURE

L'accès au RPD pourra être suspendu et la fourniture d'énergie interrompue dans les cas suivants :

13.1 À l'initiative d'Octopus Energy France

Dans le cas où un Client n'aurait pas acquitté sa facture ou une mensualité dans les délais prévus au Contrat, Octopus Energy France pourra interrompre la fourniture d'énergie, selon les modalités visées à l'article 10.4 des présentes Conditions Générales de Vente (hors période de trêve hivernale pour la suspension de la fourniture d'énergie dans la résidence principale d'un Client et à l'exception des Clients en situation de précarité relevant des dispositions de l'article L.124-1 du code de l'énergie).

Tout déplacement pour interruption de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon les Dispositions Générales, sauf pour les Clients bénéficiaires du « chèque énergie » tels que mentionnés à l'article 11.1 des présentes Conditions Générales de Vente, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

13.2 À l'initiative de GRDF, d'Enedis ou d'une ELD

GRDF, ENEDIS ou l'ELD pourra suspendre l'accès au RPD et interrompre la fourniture en gaz et/ou d'électricité du PCE et/ou du PDL dans les cas visés dans les Dispositions Générales en annexe des Conditions Générales de Vente. L'interruption de fourniture par GRDF, par Enedis ou par l'ELD se prolongera aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin et que cet événement continuera de produire des conséquences. Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption de fourniture auront pris fin, l'accès au RPD sera rétabli sans délai par GRDF ou l'ELD (pour le gaz) et/ou Enedis ou l'ELD (pour l'électricité). Tous les frais nécessaires à la remise en service seront à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait générateur de l'interruption.

ARTICLE 14 : RÉSILIATION

14.1 Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité. Le Client est redevable des consommations enregistrées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation. En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du Client. Dans

les autres cas de résiliation, le Client doit informer le Service Client de la résiliation du Contrat par tous moyens. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client, qui ne peut être antérieure à la demande, sous réserve de la disponibilité du GRD. A défaut d'indication d'une date de résiliation souhaitée, la résiliation prend effet trente (30) jours après la notification de la résiliation à Octopus Energy France.
En cas de souscription d'une offre duale (c'est-à-dire portant sur la fourniture de l'électricité et du gaz), le Client reste libre de résilier chacune ou une seule des deux offres (électricité et/ou gaz) à tout moment et sans frais.

14.2 Résiliation du Contrat par Octopus Energy France

Le Contrat peut être résilié par Octopus Energy France dans les cas suivants :

- en cas de non-paiement des factures par le Client dans les conditions de l'article 10.4 des Conditions Générales de Vente ;
- de plein droit, en cas de non versement du dépôt de garantie demandé prévu à l'article 5.3 des Conditions Générales de Vente ;
- en cas de manquement à une autre obligation du présent Contrat ;
- en cas de résiliation du Contrat Distributeur de gaz ou GRD-F pour l'électricité;
- en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un (1) mois à compter de la date de sa survenance.

Dans ces quatre derniers cas, Octopus Energy France notifie au Client la résiliation par courrier recommandé avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de six (6) semaines, étant précisé que la date de résiliation effective du Contrat ne pourra intervenir que le premier jour du mois suivant la date de fin du préavis et en dehors de la période de trêve hivernale comprise entre le 1er novembre et le 31 mars.

14.3 Dans tous les cas de résiliation

Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la prise d'effet de la résiliation du Contrat.
Lorsque le Point de livraison est équipé d'un Compteur Communicant, les consommations prises en compte pour établir cette facture sont celles télé-relevées au jour de la résiliation. En leur absence, la résiliation est réalisée sur la base des derniers index réels disponibles sur les cinq derniers jours précédant la date de résiliation. À défaut et en dernier ressort, des index estimés sont produits par Enedis ou l'ELD.
Lorsque le Point de livraison n'est pas équipé d'un Compteur Communicant ou si le compteur ne communique plus, les consommations prises en compte pour établir la facture de résiliation font l'objet :

- soit d'un auto-relevé réalisé par le Client le jour de la prise d'effet de la résiliation et communiqué à Octopus Energy France ;
- soit d'une estimation *prorata temporis* basée sur les consommations antérieures du Client sur son PCE ou PDL ou sur celles de points de consommation et d'estimation ou de points de livraison présentant des caractéristiques comparables (et notamment, pour le gaz : CAR, classe de consommation, zone tarifaire et pour l'électricité : puissance, option tarifaire d'acheminement, typologie).

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective du Contrat. Octopus Energy France s'engage à rembourser le trop-perçu éventuel dans un délai maximal de quatorze (14) jours calendaires après l'émission de la facture de résiliation.
Si, à la date effective de la fin de son Contrat, le Client souhaite continuer à consommer de l'énergie sur son PCE ou PDL, il devra conclure un nouveau contrat de fourniture d'énergie avec Octopus Energy France ou tout autre fournisseur de son choix prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture interrompue.
Si un dépôt de garantie a été versé par le Client dans les conditions prévues à l'article 5.3 et n'a pas été remboursé par Octopus Energy France au cours de l'exécution du Contrat, il sera remboursé une fois déduites l'intégralité des sommes dues ou restant à percevoir au moment de la résiliation.
Par ailleurs, sauf dans le cas spécifiques prévus à l'article 8, les éventuelles sommes correspondantes au bonus non utilisé par le Client à la date de résiliation et restant dans la Cagnotte seront perdues et ne pourront faire l'objet d'une réclamation de la part du Client.

14.4 Résiliation non intentionnelle

En cas de résiliation non sollicitée, dont le Client pourrait avoir connaissance, Octopus Energy France s'engage à remettre en service sans frais et dans les plus brefs délais la fourniture d'énergie. Cependant, si la résiliation est due à une erreur du Client (notamment si le Client communique un numéro de PDL ou PCE erroné à Octopus Energy France lors de la souscription), les frais liés à la mise en place du nouveau Contrat restent à la charge du Client.

ARTICLE 15 : RESPONSABILITÉ

15.1 Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat

Chaque Partie est responsable à l'égard de l'autre des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de ses obligations contractuelles. Lorsqu'une Partie est reconnue responsable en application de l'article 15 des présentes Conditions Générales de Vente, elle est tenue de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages causés à l'autre Partie, dans les conditions du droit commun et dans les limites et conditions précisées au présent article 15. Dans la mesure permise par la loi applicable, aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers étranger à la fourniture des Services ou d'un événement constitutif d'un cas de force majeure.
La responsabilité d'Octopus Energy France ne s'étend pas aux Installations Intérieures du Client.

15.2 Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des Dispositions Générales

ENEDIS ou l'ELD (électricité) et/ou GRDF ou l'ELD (gaz) et le Client restent responsables l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de leurs engagements respectifs, dans les limites et conditions décrites dans les Dispositions Générales en annexe des Conditions Générales de Vente. GRDF ou l'ELD (gaz) et/ou ENEDIS ou l'ELD (électricité) sont donc seuls responsables des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect d'une ou plusieurs obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.
Toutefois, Octopus Energy France est l'interlocuteur privilégié du Client et engagera donc les discussions nécessaires avec GRDF, Enedis et/ou l'ELD aux fins d'assurer la prise en charge par ce dernier de tous les préjudices subis par le Client résultant notamment des défauts de qualité et de continuité de la fourniture ou d'une mauvaise facturation (erreur dans l'index ou dans la facture elle-même) par le responsable, sauf cas de force majeure, sans que le Client n'ait à engager de démarches actives pour rechercher l'origine de son préjudice.
À défaut de solution amiable entre Octopus Energy France et GRDF et/ou Enedis (le cas échéant) pour indemniser le Client du préjudice subi, Octopus Energy France fait parvenir au Client tout élément justifiant de son absence de responsabilité et, le cas échéant, lui permettant d'engager la responsabilité de GRDF, Enedis ou l'ELD.

15.3 Limite de responsabilité d'Octopus Energy France

Octopus Energy France est responsable du respect de ses obligations définies au Contrat. Toutefois, sa responsabilité ne peut pas être engagée dans les cas suivants :

- en cas de manquement d'ENEDIS ou de l'ELD (électricité) et/ou de GRDF ou de l'ELD (gaz) à ses obligations y compris contractuelles à l'égard du Client,
- en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part,
- en cas d'interruption de fourniture de gaz et/ou d'électricité consécutive à une résiliation,
- en cas de force majeure.

ARTICLE 16 : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Octopus Energy France est responsable du traitement des données à caractère personnel relatives au Client. Octopus Energy France s'engage à traiter les données à caractère personnel du Client dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « **RGPD** »).
Pour en savoir plus sur le traitement de ses données à caractère personnel par Octopus Energy France dans le cadre de la fourniture d'énergie, le Client peut consulter la politique de confidentialité de Octopus Energy France, accessible sur le site internet à l'adresse suivante :https://www.octopusenergy.fr/legal/politique-confidentialite-oef. Le Client s'engage à en prendre connaissance.

Enedis GRDF et/ou l'ELD peuvent également traiter des données à caractère personnel relatives au Client en qualité de responsables du traitement autonomes. Pour en savoir plus, le Client peut consulter les Dispositions Générales d'Enedis et GRDF figurant en annexes des présentes Conditions Générales de Vente ou de l'ELD communiquées au Client.

L'ARPE peut également traiter des données à caractère personnel relatives au Client en qualité de responsable du traitement conjoint, aux fins de tenir le registre mentionné à l'article 10.5. Pour en savoir plus, le Client peut consulter la politique de confidentialité de l'ARPE : https://arpe-asso.fr/politique.html.

ARTICLE 17 : ÉVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

En cas d'évolution des conditions contractuelles y compris des présentes Conditions Générales de Vente et de la Grille Tarifaire, Octopus Energy France communique au Client les modifications apportées au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur par voie postale ou électronique, selon les modalités choisies par le Client. En cas de non-acceptation des modifications contractuelles, le Client peut résilier son Contrat sans pénalité dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la réception de la communication des modifications. L'absence de résiliation au terme de ce délai vaut acceptation des modifications. Ces stipulations ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une nouvelle disposition législative ou réglementaire.

ARTICLE 18 : CESSION

Octopus Energy France se réserve le droit de céder ou transférer les droits et obligations issus du Contrat à tout tiers, et notamment à une société qui la contrôle ou à une société contrôlée par Octopus Energy France au sens des dispositions des articles L.233-3 et suivants du code de commerce, sous réserve du maintien des conditions mentionnées aux présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 19 : DROIT APPLICABLE

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

ARTICLE 20 : INFORMATION

Le Client peut accéder à la liste des questions réponses et des fiches pratiques sur le site du Médiateur National de l'Énergie www.energie-mediateur.fr ou www.energie-info.fr. L'aide-mémoire du consommateur d'énergie ainsi que d'autres informations sont également disponibles sur le site de la DGCCRF : economie.gouv.fr/dgccrf et https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/publications/depliants/gaz_electricite2014.pdf

ARTICLE 21 : CONTACT – RÉCLAMATION

Pour toute question ou réclamation, le Client peut contacter Octopus Energy France en :

- envoyant un e-mail à l'adresse : bonjour@octopusenergy.fr
- envoyant un courrier à l'adresse : Octopus Energy France – TSA 89201, 92894 NANTERRE CEDEX 9 appelant le Service Client au 09 77 55 80 30, de 9h à 17h, du lundi au vendredi hors jours fériés (numéro non surtaxé).

Le Client peut également saisir directement et gratuitement le Médiateur National de l'Energie, en vue de la résolution amiable du différend qui l'oppose à Octopus Energy France, dont les coordonnées sont les suivantes : energie-mediateur.fr ou Médiateur national de l'énergie, Libre réponse n° 59252 75443 PARIS Cedex 09.

Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs. Le Client peut à tout moment saisir les tribunaux compétents de l'ordre judiciaire sous réserve de l'application des dispositions légales d'ordre public relatives aux modes alternatifs de règlement des litiges.

Conditions Particulières de Vente OctoTempo

Version en vigueur au 10 avril 2026

Préambule

Les présentes Conditions particulières (les « ***CPV OctoTempo*** ») font partie intégrante des Conditions Générales de Vente de fourniture d'électricité et/ou de gaz d'Octopus Energy France (ci-après, les « ***CGV*** ») au sens de l'article 1 des CGV qui stipule que le Contrat comprend « ***les éventuelles conditions particulières applicables au Client*** ».

Les CPV OctoTempo complètent les CGV pour tout ce qui concerne spécifiquement l'Offre OctoTempo. En cas de contradiction entre les CPV OctoTempo et les CGV, les CPV OctoTempo prévalent. Pour tout ce qui n'est pas expressément prévu par les présentes CPV OctoTempo, les CGV s'appliquent.

Par dérogation à l'article 7.2.1. des CGV, le prix de la fourniture d'électricité dans le cadre de l'Offre OctoTempo repose sur une tarification différenciée selon les périodes tarifaires définies à l'article 5 des présentes, et non sur la seule distinction « ***option tarifaire base/option tarifaire heures pleine-heures creuses*** » visée aux CGV. Les conditions tarifaires détaillées sont précisées dans la Grille Tarifaire communiquée au Client lors de la souscription.

ARTICLE 1 : OBJET DES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Les présentes CPV OctoTempo ont pour objet de définir les conditions spécifiques dans lesquelles :

- Octopus Energy France fournit au Client de l'électricité selon une tarification différenciée par périodes tarifaires (couleur du jour et plage horaire) ;
- le Client bénéficie d'un Calendrier Tarifaire prévisionnel et de Notifications Quotidiennes pour optimiser sa consommation ;

La souscription à l'Offre Octopus OctoTempo par le Client emporte acceptation pleine et entière de l'ensemble des stipulations des présentes CPV OctoTempo.

ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

Pour l'application des présentes ; les termes suivants sont définis ci-après. Les termes non définis ci-après ont le sens qui leur est donné dans les CGV.

Heures Creuses Été : désigne les plages horaires à tarif réduit applicables durant la Période Été, soit : de 21h à 7h et de 11h à 17h.

Heures Creuses Hiver : désigne la plage horaire à tarif réduit applicable durant la Période Hiver, soit de 21h à 7h.

Heures Pleines : désigne l'ensemble des heures qui ne sont pas comprises dans les Heures Creuses Été ou les Heures Creuses Hiver.

Jour Été : désigne tout jour calendaire compris dans la Période Été, au cours duquel l'électricité est facturée au tarif Été.

Jour Hiver : désigne tout jour calendaire compris dans la Période Hiver qui n'est pas un Jour rouge, au cours duquel l'électricité est facturée au tarif Hiver.

Jour Rouge : désigne un jour ouvré (du lundi au vendredi, hors jours fériés) compris dans la Période Hiver, au cours duquel l'électricité est facturée au tarif le plus élevé, correspondant aux jours de forte tension sur le réseau électrique (périodes de grands froid, pics de consommation). Les modalités de détermination et le plafonnement des Jours Rouges sont définis à l'article 4.4. des présentes.

Notification Quotidienne : désigne la notification adressée par Octopus Energy France au Client, au plus tard la veille à 17 heures, par courrier électronique à l'adresse renseignée par le Client, lui indiquant la catégorie du jour suivant lorsque celui-ci est un Jour Rouge.

Offre OctoTempo : désigne l'offre de fourniture d'électricité à tarification différenciée selon les périodes tarifaires (type de jour et plage horaire) proposées par Octopus Energy France dans les conditions définies par les présentes CPV OctoTempo.

Période Été : désigne la période du 1er avril au 31 octobre inclus de chaque année,

conformément au calendrier saisonnier d'Enedis.

Période Hiver : désigne la période du 1er novembre au 31 mars inclus de chaque année, conformément au calendrier saisonnier d'Enedis.

PRM : désigne le Point de Référence Mesure (anciennement Point de Livraison ou PDL) attribué par Enedis au compteur du Client.

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ À L'OFFRE OCTOTEMPO

3.1. Conditions d'éligibilité relatives au Client

Le Client est éligible à l'Offre OctoTempo si l'ensemble des conditions cumulatives suivantes sont remplies pendant toute la durée du Contrat OctoTempo :

- être une personne physique, majeure et juridiquement capable ; et
- disposer, pour son domicile, d'un compteur communicant Linky associé au Point de Référence Mesure (PRM) concerné ;

3.2. Conditions d'éligibilité relatives à la réception des Notifications Quotidiennes

Le Client doit communiquer, lors de sa souscription, à Octopus Energy France une adresse de courrier électronique valide et régulièrement consultée.

Le Client doit également s'assurer du bon fonctionnement de sa messagerie électronique et vérifier régulièrement ses courriers indésirables afin de ne pas manquer les Notifications Quotidiennes relatives aux Jours rouges.

Le Client reconnaît que la réception des Notifications Quotidiennes est essentielle pour optimiser sa consommation en fonction des périodes tarifaires et que l'absence de consultation de ses courriers électroniques ne remet pas en cause la facturation selon les tarifs en vigueur.

3.3. Conséquences du non-respect des conditions d'éligibilité

3.3.1. Caducité. Conditions d'éligibilité non remplies lors de la souscription

Lorsqu'il s'avère que le Client ne remplissait pas, à la date de souscription, l'une quelconque des conditions d'éligibilité énoncées au présent article notamment, l'absence de compteur communicant Linky, le Contrat est réputé caduc de plein droit. La caducité prend effet à la date à laquelle Octopus Energy France constate le défaut d'éligibilité et en informe le Client par courrier électronique. Le Client est libre de souscrire une nouvelle offre auprès d'Octopus Energy France ou de tout autre fournisseur de son choix.

3.3.2. Résiliation. Perte des conditions d'éligibilité en cours de contrat

Lorsque le Client, initialement éligible, cesse de remplir l'une quelconque des conditions d'éligibilité en cours d'exécution du Contrat, de changement de compteur pour un modèle non communicant, ou de communication d'une adresse e-mail invalide, Octopus Energy France peut procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article 10.2. Le Client est libre de souscrire une nouvelle offre auprès du fournisseur de son choix.

ARTICLE 4 : STRUCTURE TARIFAIRE DE L'OFFRE OctoTempo

4.1. Principe de la tarification différenciée

Par dérogation à l'article 7.2.1. des CGV qui prévoit une tarification selon « *l'option tarifaire base ou option tarifaire heures pleines/ heures creuses* », l'Offre OctoTempo repose sur une tarification différenciée de l'électricité selon deux critères :

- Le type de jour (Jour Été, Jour Hiver, Jour Rouge) ;
- La plage horaire (Heures Pleines ou Heures Creuses Été/Hiver).

Cette tarification a pour objectif d'inciter le Client à moduler sa consommation en fonction de la tension sur le réseau électrique, en déplaçant ses usages énergivores vers les périodes les plus favorables (Heures Creuses).

4.2. Composition du prix de l'électricité

Outre les taxes et contributions obligatoires applicables, les prix sont composés :

- D'une part fixe correspondant à l'abonnement mensuel, dont le montant est précisé dans la Grille tarifaire et qui dépend de la puissance souscrite du compteur ;
- D'une part variable correspondant au prix du kilowattheure (kWh) multiplié par le nombre de kWh consommés, qui dépend du type de jour et de la plage horaire, selon la grille tarifaire.

Chacune de ces deux parts intègre le Tarif d'Utilisation du Réseau Public de Distribution (TURPE) conformément à la réglementation en vigueur.

Le prix intègre également les coûts liés aux obligations réglementaires mises en place par les pouvoirs publics, résultant notamment du dispositif des certificats d'économie d'énergie (CEE), ainsi que du mécanisme d'obligation de capacité.

Les montants de l'abonnement mensuel et les prix unitaires du kilowattheure par période tarifaire figurent dans la Grille Tarifaire, qui fait partie intégrante du Contrat.

Le tarif des Heures Creuses en Jour Rouge est identique au tarif des Heures Creuses Hiver. La majoration tarifaire des Jours Rouges s'applique exclusivement aux Heures Pleines.

4.3. Notification des Jours Rouges

4.3.1. Notification Quotidienne des Jours Rouge

Les Jours Été et les Jours Hivers étant déterminés par le calendrier saisonnier d'Enedis (Période Été - Période Hiver), le Client en a connaissance dès la souscription.

En revanche, les Jours Rouges étant déterminés au jour le jour en fonction de critères liés à la consommation et à la production nationale d'électricité, Octopus Energy France s'engage à adresser au Client, au plus tard la veille à 17 heures, une Notification Quotidienne par courrier électronique à l'adresse email renseignée par le Client lors de sa souscription, l'informant que le jour suivant est un Jour Rouge.

En l'absence de Notification Quotidienne reçue par le Client avant 17 heures, le jour suivant est réputé Jour Hiver par défaut durant la Période Hiver.

4.3.2. Responsabilité du Client

Le Client reconnaît qu'il lui appartient :

- De consulter régulièrement sa messagerie électronique ;
- De s'assurer du bon fonctionnement de ses moyens de réception ;
- D'adapter sa consommation en fonction du type de jour notifié.

Octopus Energy France ne saurait être tenue responsable de la non-réception des Notifications Quotidiennes par le Client en cas de dysfonctionnement de son équipement, de filtrage des courriers électroniques par un logiciel anti-spam, ou de toute autre cause imputable au Client ou à un tiers.

4.4. Plafonnement des Jours rouge

Le nombre de jours rouges est limité à vingt-deux (22) par période annuelle, comprise entre le 1er septembre et le 31 août de l'année suivante, conformément aux modalités de répartition fixées par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) dans sa délibération du 30 octobre 2014.

Ces Jours Rouges sont déterminés par Octopus Energy France en suivant le signal « Tempo » de RTE et surviennent exclusivement durant la Période Hiver (du 1er novembre au 31 mars), uniquement les jours ouvrés (du lundi au vendredi), hors jours fériés.

4.5. Taxes et contributions

Les dispositions de l'article 7.2.3. des CGV relatives aux taxes, impôts et contributions applicables demeurent pleinement applicables dans le cadre de l'Offre OctoTempo.

ARTICLE 5 : CONDITIONS D'ÉVOLUTION DU PRIX

5.1. Prix garanti pendant la durée initiale

Pendant la durée initiale du Contrat telle que définie à l'article 6.1., les prix de l'abonnement et du kilowattheure figurant dans la Grille Tarifaire sont garantis, fixes et invariables, sous réserve des modifications résultant de l'évolution des taxes, impôts, redevances ou contributions de toute nature, des tarifs d'utilisation des réseaux (TURPE) et des obligations légales ou réglementaires visées à l'article 7.2.1 des CGV, lesquelles s'appliquent de plein droit dans les conditions prévues audit article.

Les prix hors taxes, impôts et contribution de toute nature ne peuvent faire l'objet d'aucune autre modification à l'initiative d'Octopus Energy France pendant cette durée initiale.

5.2. Révision des prix à l'issue de la durée initiale

A l'issue de la durée initiale du présent Contrat et lors de chaque reconduction annuelle tacite, Octopus Energy France se réserve le droit de réviser les prix figurant dans la Grille tarifaire.

Toute révision tarifaire est notifiée au Client par courrier électronique au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Les nouveaux prix seront appliqués dès le premier jour du mois suivant la réception de l'information par le Client, augmenté d'un (1) mois.

Le Client pourra résilier son contrat OctoTempo sans pénalité dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la réception des nouvelles conditions tarifaires, conformément aux dispositions de l'article 9.

ARTICLE 6. PRISE D'EFFET, DURÉE ET RECONDUCTION DU CONTRAT OCTOTEMPO

6.1. Durée initiale

Le Contrat OctoTempo est conclu pour une durée initiale de deux (2) ans, à compter de la date de prise d'effet du Contrat, déterminée conformément à l'article 5.2. des CGV.

Pendant cette durée initiale, les prix figurant dans la Grille tarifaire sont garantis dans les conditions prévues à l'article 5.
Le Client demeure libre de résilier le Contrat OctoTempo à tout moment dans les conditions prévues à l'article 10.1.

6.2. Reconduction tacite

A l'expiration de la durée initiale, le Contrat Tempo se reconduit tacitement par périodes successives d'une durée d'un (1) an, sauf résiliation par le Client dans les conditions prévues à l'article 9.

ARTICLE 7 : MODALITÉS DE FACTURATION

Les modalités de facturation applicables sont celles prévues à l'article 9 des CGV.

Chaque facture comporte, en complément des mentions prévues par les CGV, le détail de la consommation par période tarifaire :

- Le nombre de kWh consommés durant chaque période tarifaire (Jour Été HP/HC, Jour Hiver HP/HC, Jour Rouge HP/HC) ;
- Le tarif unitaire applicable pour chaque période ;
- Le montant total facturé par période tarifaire.

ARTICLE 8 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage, pendant toute la durée du Contrat OctoTempo, à respecter l'ensemble des obligations suivantes :

1. **Consultation régulière des Notifications** : Consulter régulièrement sa messagerie électronique afin de prendre connaissance des Notifications Quotidiennes relatives aux Jours Rouge et adapter sa consommation en conséquence ;
2. **Informations exactes** : Fournir des informations exactes et complètes lors de la souscription et informer Octopus Energy France de tout changement de coordonnées (adresse e-mail, numéro de

téléphone) permettant de recevoir les Notifications Quotidiennes ;

3. **Respect des CPV et des CGV** : Respecter l'ensemble des obligations prévues par les CGV et les CPV, notamment en matière de paiement des factures et d'accès au compteur.

Le manquement du Client à l'une quelconque de ces obligations est susceptible d'entraîner l'application des sanctions prévues aux CGV et/ou la résiliation du Contrat Tempo dans les conditions prévues à l'article 10.

ARTICLE 9 : RÉSILIATION DU CONTRAT OCTOTEMPO

9.1. Résiliation à l'initiative du Client

Le Client dispose de la faculté de résilier à tout moment le présent Contrat, sans frais ni pénalité, conformément aux dispositions de l'article 14.1 des CGV. La résiliation prend effet dans les délais prévus par les CGV Fourniture. Le Client est libre de souscrire une nouvelle offre auprès d'Octopus Energy France ou de tout autre fournisseur de son choix.

9.2. Résiliation à l'initiative d'Octopus Energy France

Octopus Energy France peut résilier le Contrat Tempo dans les cas suivants :

1. **Non-respect des conditions d'éligibilité** : en cas de non-respect par le Client de l'une des conditions d'éligibilité énoncées à l'article 4, notamment le changement de compteur pour un modèle non communicant ;
2. **Manquement grave** : en cas de manquement grave du Client à ses obligations contractuelles, au titre des CGV et/ou des présentes CPV OctoTempo, notamment en cas de non-paiement des factures ou de manquement répété aux obligations prévues à l'article 8 des présentes.

Dans les cas précités, la résiliation d'effectue selon les modalités prévues à l'article 14.2 des CGV.

ARTICLE 10 : RESPONSABILITÉ SPÉCIFIQUE À L'OFFRE OCTOTEMPO

Les dispositions de l'article 15 des CGV relatives à la responsabilité demeurent pleinement applicables. Les présentes stipulations les complètent pour les aspects spécifiques à l'Offre Octopus Tempo.

10.1. Exclusions de responsabilité

Octopus Energy France exclut toute responsabilité en cas :

- De non-réception des Notifications Quotidiennes par le Client en cas de dysfonctionnement de son smartphone, de désactivation des notifications push, de filtrage des courriers électroniques, de perte de connexion internet, ou de toute autre cause imputable au Client ou à un tiers ;
- D'impossibilité pour le Client de moduler sa consommation en fonction du type de jour, quelle qu'en soit la cause ;
- De variation de la facture d'électricité résultant de l'application des tarifs différenciés. Octopus Energy France ne garantit aucun montant d'économies ni aucun niveau de facture ;
- De variation du nombre ou de la répartition des Jours Rouges en raison de l'évolution des conditions météorologiques ou de la tension sur le réseau électrique, dans la limite du plafond de 22 jours par an ;
- D'inexécution ou de mauvaise exécution due à un cas de force majeure, y compris en cas de panne du réseau électrique, de panne du système d'information d'Enedis, ou de dysfonctionnement des compteurs Linky ;
- De manquement d'Enedis à ses obligations contractuelles ou légales à l'égard du Client.

10.2. Information sur la variabilité de la facture

Le Client est informé que le montant de sa facture d'électricité dépend de sa consommation effective durant chaque période tarifaire, du nombre effectif de Jours Rouges au

cours de l'année, et de sa capacité à moduler sa consommation en fonction des Notifications Quotidiennes.

Octopus Energy France ne garantit aucun montant minimum ou maximum de facture, ni aucun pourcentage d'économies par rapport à une offre à tarif unique.

Le Client reconnaît avoir été pleinement informé de cette variabilité et l'accepte expressément en souscrivant l'Offre Octopus Tempo.

ARTICLE 11 : PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

11.1. Principe

Les dispositions de l'article 16 des CGV relatives à la protection des données à caractère personnel demeurent pleinement applicables dans le cadre de l'Offre OctoTempo.

En complément, les traitements spécifiques suivants sont réalisés dans le cadre des présentes CPV OctoTempo.

11.2. Finalités du traitement et base légale

Dans le cadre de l'Offre OctoTempo, Octopus Energy France collecte et traite les données de consommation du Client transmises par le gestionnaire de réseau Enedis via les index de comptage par période tarifaire.

Les traitements de données à caractère personnel nécessaires à l'exécution du Contrat reposent sur la base légale de l'exécution des mesures contractuelles. Les finalités poursuivies sont les suivantes :

1. Le calcul de la consommation du Client par période tarifaire (Jour Été, Jour Hiver, Jour Rouge, Heures Pleines, Heures Creuses) ;
2. L'établissement des factures différenciées par période tarifaire ;
3. L'envoi des Notifications Quotidiennes relatives aux Jours Rouges (adresse e-mail, horodatage d'envoi) ;
4. La gestion administrative, technique et contractuelle entre les Parties.

Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du Contrat OctoTempo. En conséquence, leur refus ou leur interruption rendrait impossible la fourniture de l'Offre OctoTempo.

11.3. Droits du Client

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose à tout moment des droits suivants :

- Droit d'accès à ses données personnelles ;
- Droit de rectification de ses données inexactes ou incomplètes ;
- Droit à l'effacement de ses données dans les conditions prévues par le RGPD ;
- Droit à la limitation du traitement ;
- Droit à la portabilité de ses données ;
- Droit d'opposition au traitement pour des motifs légitimes.

Le Client peut exercer ces droits en adressant sa demande à Octopus Energy France à l'adresse : bonjour@octopusenergy.fr ou via son espace client.

Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) s'il estime que le traitement de ses données méconnaît la réglementation applicable.

11.4. Information complémentaire

Pour des informations détaillées sur les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par Octopus Energy France, le Client est invité à consulter la politique de confidentialité d'Octopus Energy France : https://www.octopusenergy.fr/legal/politique-confidentialite-oef.

11.5. Traitement par Enedis

Le Client est informé qu'Enedis, en sa qualité de gestionnaire du réseau de distribution, traite également des données à caractère personnel relatives au Client en qualité de responsable de traitement autonome, notamment pour les besoins de la gestion du réseau, du comptage et de la facturation des prestations techniques.

ARTICLE 12 : STIPULATIONS GÉNÉRALES

Les présentes CPV OctoTempo, ensemble avec les CGV, l'Attestation de Contrat et la Grille Tarifaire, constituent l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties relatif à l'Offre Octopus Tempo.

Pour toute question non expressément régie par les présentes CPV OctoTempo, notamment en matière de réclamations, médiation, droit applicable, juridiction compétente, cession, nullité partielle et non-renonciation, les dispositions correspondantes des CGV Fourniture s'appliquent de plein droit.

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

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 : www.enedis.fr

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

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD est accessible à l'adresse www.enedis.fr/media/1998/download
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site internet du GRD www.enedis.fr/documents?types=475. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

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

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

Glossaire

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

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

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 L2224-31 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

© Copyright Enedis

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 : www.enedis.fr/documents?types=12
- La Documentation Technique de Référence : www.enedis.fr/documents?types=11

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : www.enedis.fr/media/1998/download

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 www.enedis.fr/cdc-concessions.

Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et conclut avec lui un Contrat Unique. Il dispose alors d'un interlocuteur privilégié en la personne de son Fournisseur, tant pour la fourniture d'électricité que pour l'accès et l'utilisation du RPD. Le Client et 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 www.enedis.fr.

4) offrir la possibilité au Client qui dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA de communiquer ses index, lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Communicant : c'est l'auto-relevé.

Ces index peuvent être communiqués 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 www.enedis.fr sur les précautions élémentaires à mettre en 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 2021relative 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.

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 correspondant sont à la charge du GRD, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

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

En cas de dysfonctionnement du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par le GRD, le GRD informe le Client de l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du PDL concerné ou 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 à caractère personnel et, en particulier à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au RGPD.

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

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

Il s'agit 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 à caractère personnel.

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

Cependant, pour l'exécution de leurs missions respectives, le GRD communique au responsable d'équilibre, en application de l'article R341-5 du code de l'énergie, les courbes de charge et index quotidiens, qui font l'objet de traitements dans le cadre de la reconstitution des flux.

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

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

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

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

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

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

Le Client peut exercer ce droit par courriel (dct-informatiqueetlibertes@enedis.fr) ou par courrier au GRD :

Tour Enedis - Service National Consommateurs

6ème étage

34, place des Corolles- 92079 Paris La Défense CEDEX

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

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

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

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

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 www.enedis.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 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 Communicant 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.

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 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 www.enedis.fr ou bien en adressant un courrier au GRD.

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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 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.

CONDITIONS DE DISTRIBUTION
Applicables aux Clients en Contrat unique

PREAMBULE :

GRDF, Société Anonyme au capital social de 1 800 745 000 euros, dont le siège social est situé 6, rue Condorcet 75009 PARIS immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 444 786 511, représentée par Laurence Poirier-Dietz, Directrice Générale dûment habilitée à cet effet, principal gestionnaire de réseau de distribution de Gaz naturel en France, distribue, chaque jour, le Gaz naturel à plus de 11 millions de clients, pour qu'ils disposent du Gaz quand ils en ont besoin, quel que soit leur Fournisseur. Pour cela, et conformément à ses missions de service public, GRDF conçoit, construit, exploite, entretient le plus grand réseau de distribution d'Europe et le développe dans plus de 9 500 communes, en garantissant la sécurité des personnes et des biens et la qualité de la distribution.

Les présentes Conditions de Distribution, vous lient directement au Distributeur. Associées au Contrat de Fourniture que vous avez conclu avec votre Fournisseur, elles vous permettent d'être alimenté en Gaz. Votre Fournisseur est votre interlocuteur principal, conformément au cadre légal et réglementaire, pour la souscription des présentes Conditions de Distribution, ainsi que pour toute question portant sur l'acceptation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de ces Conditions de Distribution.

Ces Conditions de Distribution concernent notamment :

- le débit de Livraison et les caractéristiques du Gaz livré (Pouvoir Calorifique Supérieur, Pression de Livraison),
- la continuité et la qualité et de la Livraison du Gaz,
- la mise en place, la propriété, l'Exploitation et la Maintenance du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison,
- les conditions d'intervention sur le Dispositif Local de Mesurage, sur le Poste de Livraison (accessibilité, modalités, mesures et contrôles) et sur le réseau (information du Client, intervention d'urgence),
- le cas échéant, la redevance de mise à disposition du Dispositif Local de Mesurage et/ou du Poste de Livraison,
- les réclamations et litiges.

Les Conditions de Distribution, relatives à l'acheminement et à la Livraison du Gaz, vous assurent l'accès et l'utilisation du Réseau de Distribution de Gaz naturel, ainsi que l'accès aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations Annexes. Elles reprennent aussi de manière synthétique les engagements respectifs du Distributeur et du Fournisseur à l'égard du Client, les obligations que le Client doit respecter, ainsi que les clauses réglant les relations entre le Fournisseur et le Distributeur, inclus dans le Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur conclu entre le Fournisseur et le Distributeur.

Le Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur, le Catalogue des Prestations Annexes et les Conditions de Distribution sont disponibles sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr.

L'acheminement du Gaz naturel jusqu'au Point De Livraison du Client et les prestations qui en découlent sont assurés dans les conditions régies par les textes légaux et règlementaires en vigueur et par le Contrat de concession applicable. Ces missions sont exercées dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

DEFINITIONS :

Branchement : conduite qui relie la canalisation du Réseau de Distribution aux installations intérieures. Un Branchement est dit individuel, lorsqu'il dessert une seule installation intérieure ou un seul site de production**.** Un Branchement est dit collectif lorsqu'il dessert plusieurs usagers Le branchement particulier est la canalisation raccordant le Compteur, ou en l'absence de celui-ci l'organe de coupure individuelle, aux parties de l'installation communes à la desserte de plusieurs logements.

Branchement d'immeuble : partie du Branchement installée dans le domaine public, le cas échéant jusque et y compris l'organe de coupure générale si celui-ci est situé en domaine privé.

Branchement privé : partie du Branchement installée dans le domaine privé.

Catalogue des Prestations Annexes : liste des prestations disponibles pour le Client et/ou le Fournisseur, établie par le Distributeur. Ce Catalogue est publié sur son site Internet, www.grdf.fr, et disponible sur demande auprès du Service client de GRDF. Ce Catalogue décrit les prestations de base incluses dans le Tarif d'utilisation des Réseaux de Distribution et les autres prestations facturées à l'acte ou récurrentes, dont le --tarif est indiqué.

Contrat de concession : contrat de concession pour le service public de distribution de Gaz signé entre le Distributeur et l'autorité concédante. Il fixe les règles de ce service public et précise les objectifs à atteindre ainsi que les obligations du Distributeur pour la distribution publique de Gaz.

Client : personne physique ou morale ou son mandataire ayant accepté les Conditions de Distribution.

Compteur : appareil de mesure du volume du Gaz livré au Client par le Distributeur. Selon le cas, il fait partie du Dispositif Local de Mesurage ou le constitue. Il peut s'agir d'un Compteur Evolué qui permet de relever les consommations du Client à distance et de les transmettre automatiquement au Distributeur.

Conditions de Distribution : définissent les conditions dans lesquelles le Distributeur achemine et livre le Gaz au Client. Elles assurent au Client l'accès aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations Annexes.

Conduite d'immeuble : dans les immeubles collectifs, tuyauterie de Gaz d'allure horizontale faisant suite au branchement d'immeuble collectif et alimentant une ou plusieurs conduites montantes, ou des nourrices dans des locaux ou placards techniques Gaz ou des tiges-cuisines et parfois directement des installations intérieures, qui ne font pas toujours partie du Réseau de Distribution.

Conduite montante : conduite de Gaz verticale pour la plus grande partie, raccordée à une conduite d'immeuble et alimentant les différents niveaux de cet immeuble, qui ne font pas toujours partie du Réseau de Distribution.

Contrat de Fourniture : contrat conclu entre le Client et un Fournisseur en application duquel le Fournisseur vend une quantité de Gaz au Client.

Conditions de Livraison : conditions particulières relatives notamment à la Pression de Livraison et au Débit Horaire. Elles s'imposent au Distributeur.

Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDG-F) : contrat conclu entre le Distributeur et le Fournisseur, en application duquel le Distributeur réalise l'acheminement et la Livraison du Gaz pour le compte du Client.

Contrat unique : contrat portant sur la fourniture et la distribution de Gaz conclu entre le Client et le Fournisseur, conformément aux dispositions de l'article L.224-8 du code de la consommation.

Coupure : opération effectuée par le Distributeur consistant à interrompre la Livraison du Gaz au Client.

Débit Horaire : débit d'énergie, exprimé en kWh (PCS) par heure, relatif à l'enlèvement du Gaz sur un Point de Livraison. Ce débit est déterminé en fonction du débit maximal et de la technologie du Compteur, de la Pression de Livraison et du type de Gaz livré. Cette information est disponible pour le Client dans « mon espace GRDF » sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr et auprès du Fournisseur.

Dispositif Local de Mesurage : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés sur un Point de Comptage et d'Estimation à l'extrémité aval du Réseau de Distribution -en ce compris le Compteur, utilisés par le Distributeur pour déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison. Il fait partie, le cas échéant, du Poste de Livraison.

Distributeur : gestionnaire d'un réseau public de distribution de Gaz au sens des dispositions du code de l'énergie, notamment des articles L.111-53, L.432-2 et L.432-8 du code de l'énergie. Au sens des Conditions de Distribution, GRDF, société anonyme dont le siège social est 6 rue Condorcet – 75009 Paris – et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 444 786 511, ou toute autre entité qui lui serait substituée et qui exercerait la même activité.

Exploitation : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, destinées à utiliser le Réseau de Distribution et autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur dans les meilleures conditions de continuité et de qualité de service ainsi que de sécurité.

Fournisseur : personne physique ou morale choisie par le Client en application de l'article L.441-1 du code de l'énergie, titulaire d'une autorisation délivrée par le ministre chargé de l'énergie, qui vend une quantité de Gaz au Client en application d'un Contrat de Fourniture.

Gaz : Gaz naturel ou autre gaz, répondant aux prescriptions réglementaires du gaz naturel et injecté sur le Réseau de distribution.

Installation Intérieure : ensemble des ouvrages et installations situés en aval du Point de Livraison.

Livraison : activité permanente par laquelle le Distributeur livre physiquement et sans discontinuité le Gaz au Client.

Maintenance : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, concernant le Réseau de Distribution et autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise.

Mise en Service : opération par laquelle le Distributeur, après avoir effectué les opérations qui lui incombent en application de la réglementation en vigueur, donne au Client l'accès au Gaz.

Mise hors Service : opération par laquelle le Distributeur, après avoir effectué les opérations qui lui incombent en application de la réglementation en vigueur, cesse de donner au Client l'accès au Gaz.

Opérateur Prudent et Raisonnable : personne agissant de bonne foi dans l'intention d'exécuter ses obligations contractuelles et qui pour ce faire met en œuvre les compétences, l'application, la prudence et la prévoyance qui sont raisonnablement et habituellement mises en œuvre par un opérateur compétent et expérimenté agissant conformément aux lois et réglementations dans des circonstances et des conditions similaires.

Parties : au sens des Conditions de Distribution, le Client et le Distributeur, ensemble ou séparément selon le cas.

Point de Livraison : point où le Distributeur livre du Gaz au Client en application des Conditions de Distribution. Le Point de Livraison est la bride aval du Poste de Livraison ou, en cas d'absence de Poste de Livraison, la bride aval du Compteur ou, en cas d'absence de Compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupure individuel. Pour les établissements industriels, tertiaires ou recevant du public, le Point de Livraison peut également être matérialisé par l'organe de coupure générale. Dans les relations contractuelles avec votre Fournisseur, le Point de Livraison est généralement désigné sous le terme de PCE (Point de Comptage et d'Estimation).

Poste de Livraison : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant généralement des fonctions de détente et de régulation de pression, ainsi que la mesure, le calcul et la télétransmission d'éléments permettant de déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison. Le Poste de Livraison peut dans certains cas se composer du seul Compteur. Le Poste de Livraison est généralement installé dans un local ou dans une armoire de détente et comptage situé en propriété privée, en limite du domaine public.

Pouvoir Calorifique Supérieur (P.C.S) : quantité de chaleur qui serait dégagée par la combustion complète d'un mètre cube de Gaz sec dans l'air à une pression constante et égale à 1,01325 bar, le Gaz et l'air étant à une température initiale de 0 degré Celsius, tous les produits de la combustion étant ramenés à la température de 0 degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état Gazeux.

Prescriptions Techniques du Distributeur : prescriptions régies par les articles L.433-13, L.453-4 et R.433-14 et suivants du code de l'énergie relatifs aux prescriptions techniques applicables aux canalisations et raccordements des installations de transport, de distribution et de stockage de Gaz, élaborées par le Distributeur et publiées sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr.

Pression de Livraison : pression relative du Gaz au Point de Livraison.

Quantité Livrée : quantités d'énergie correspondant à la somme des quantités déterminées lors des relevés des Points de Livraison (généralement désigné sous le terme PCE) et des éventuelles quantités corrigées.

Remise en service : opération par laquelle le Distributeur, après avoir effectué les opérations qui lui incombent en application de la réglementation en vigueur, donne au Client l'accès au Gaz à la suite d'une interruption de Livraison du Gaz.

Réseau public de Distribution : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes appartenant à l'autorité concédante exploités par et sous la responsabilité du Distributeur, constitué notamment de branchements, de canalisations et d'organes de détente, de sectionnement, au moyen duquel le Distributeur réalise l'acheminement et la Livraison du Gaz.

Réseau BP : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est inférieure à 50 mbar.

Réseau MPB : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est comprise entre 1 et 4 bar.

Réseau MPC : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est comprise entre 6 et 20 bar, exceptionnellement 25 bar.

Service de Maintenance : service proposé par le Distributeur pour la maintenance de tout ou partie du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison, dont le Client est propriétaire ou ayant-droit. Ce service est proposé à l'issue d'un diagnostic du Poste de Livraison et/ou du Dispositif Local de Mesurage.

Service de Pression Non Standard : service par lequel le Distributeur dimensionne le Réseau de Distribution de sorte que la pression à la bride amont du Poste de Livraison (ou à la bride aval si aucun des éléments du Poste de Livraison n'est la propriété du Client ou d'un tiers qui les lui met à disposition) soit, en conditions normales d'exploitation, supérieure ou égale à une valeur minimale définie au Contrat de Fourniture tant que l'énergie livrée au Client sur la période convenue reste inférieure ou égale à la quantité souscrite. Il est subordonné à l'accord du Distributeur. Le service ne peut être saisonnalisé. Sa durée standard est de dix (10) ans. Le Service de Pression Non Standard peut être souscrit seul ou en complément d'un service de mise à disposition ou de maintenance du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison. Cette information est disponible pour le Client dans « mon espace GRDF » sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr et auprès du Fournisseur.

Système de Mesurage : ensemble constitué du Dispositif Local de Mesurage, des procédures et systèmes utilisés par le Distributeur pour calculer la Quantité Livrée au Point de Livraison. La méthode utilisée pour faire cette conversion des volumes mesurés en quantités d'énergie est publiée par le Distributeur sur son site Internet, www.grdf.fr.

Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution : tarif défini conformément aux articles L.452-1-1 et L.452-2 du code de l'énergie, payé par le Fournisseur au Distributeur en application du Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur.

Vérification : contrôles, notamment réglementaires, imposés dans le domaine de la distribution de Gaz naturel.

1 Objet des Conditions de Distribution

Les Conditions de Distribution ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Distributeur achemine et livre le Gaz au Client au Point de Livraison, ainsi que les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le Branchement, le Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant, le Poste de Livraison du Client.

Les Conditions de Distribution assurent l'accès du Client aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations Annexes.

Le Client dispose d'un interlocuteur principal en la personne du Fournisseur pour l'accès et l'utilisation du Réseau de Distribution. Le Client et le Distributeur peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes, notamment dans les cas prévus au Catalogue des Prestations Annexes :

- Prise de rendez-vous,
- Fourniture, pose, modification, contrôle, entretien, renouvellement du Dispositif Local de Mesurage et/ou du Poste de Livraison,
- Relevé des index des Compteurs non Evolués ou non télé-relevés à distance,
- Accès au Dispositif Local de Mesurage, au Poste de Livraison et au Réseau de Distribution,
- Dépannage,
- Adaptation du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison, en cas de modification substantielle et durable de la consommation du Client,
- Service de Pression Non Standard,
- Service de Maintenance,
- Réclamation mettant en cause la responsabilité du Distributeur,
- Contrôle du respect des engagements du Client, notamment de non-perturbation du Réseau de Distribution,
- Enquêtes que le Distributeur peut être amené à entreprendre auprès du Client en vue d'améliorer la qualité de ses prestations

Le Catalogue des Prestations Annexes indique, pour chaque prestation, si le Client y a accès auprès du Fournisseur ou auprès du Distributeur.

2 Caractéristiques du Gaz livré et Pression de Livraison

Le Distributeur s'engage à ce que, conformément aux « Prescriptions Techniques du Distributeur » :

- Le Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS) du Gaz soit :
  - compris entre 9,5 et 10,5 kWh par m3(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique,
  - compris entre 10,7 et 12,8 kWh par m3(n) pour le Gaz de type H, à haut pouvoir calorifique.
- La pression en amont du Point de Livraison soit, en standard :
  - comprise entre 17 et 25 mbar pour le Gaz de type H si raccordé à un réseau BP,
  - comprise entre 22 et 32 mbar pour le Gaz de type B si raccordé à un réseau BP,
  - jusqu'à 1 bar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPB,
  - jusqu'à 6 bar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPC.

Le Client peut disposer d'une pression non standard dans les conditions définies au Catalogue des Prestations Annexes.

En cas de changement dans l'exploitation normale du Réseau de Distribution susceptible d'avoir des conséquences significatives sur les Conditions de Livraison, le Client ayant souscrit un Service de Pression Non Standard et le Distributeur se concerteront dans les meilleurs délais pour rechercher les solutions permettant d'en limiter à moindre coût les conséquences sur les Conditions de Livraison.

3 Détermination et communication de la Quantité Livrée

3.1 Détermination de la Quantité Livrée

Le Distributeur détermine les Quantités Livrées au Client au moyen du Dispositif Local de Mesurage et en fonction de la périodicité de relevés des index.

3.2 Communication des Quantités Livrées

Le Distributeur communique au Fournisseur du Client les index relevés au Compteur et les Quantités Livrées dont il dispose, selon les modalités définies au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur. Il conserve ces index et ces Quantités Livrées pendant cinq (5) ans à compter du terme de l'année civile au cours de laquelle il en dispose.

Le Distributeur préserve leur confidentialité conformément à la réglementation qui la régit, notamment les articles L.111-77 et R.111-31 et suivants du code de l'énergie. Le Client accepte leur communication dans le respect de cette réglementation.

Le Distributeur met à la disposition du Client un ensemble de moyens informatiques sécurisés, accessibles sur son site internet www.grdf.fr, lui permettant d'accéder notamment à ses données de consommation.

3.3 Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

À tout moment, le Distributeur peut procéder à la vérification du Dispositif Local de Mesurage à ses frais.

Le Client peut demander, à tout moment, la vérification du Dispositif Local de Mesurage ; les frais correspondants ne sont à sa charge que si le Compteur est reconnu exact, dans les limites réglementaires de tolérance.

La remise en état métrologique du Dispositif Local de Mesurage est à la charge de son propriétaire (cf. article 4).

3.4 Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

Le Client prend toutes les dispositions pour ne pas perturber le bon fonctionnement du Dispositif Local de Mesurage.

En cas de dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage, la Quantité Livrée est une quantité corrigée, déterminée à partir des Quantités Livrées sur des périodes similaires ou, à défaut, sur la base de la consommation estimée et du profil de consommation communiqués par le Fournisseur lors de la Mise en Service.

Le Distributeur prévient aussitôt que possible le Client et le Fournisseur de ce dysfonctionnement et il communique par écrit au Client la quantité corrigée accompagnée de tous éléments la justifiant.

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires pour contester la quantité corrigée à compter de la mise à disposition des informations par le GRD. Le Fournisseur dispose de ce même délai pour pouvoir réagir à une question éventuelle du Client. Passé ce délai de trente (30) jours, le Distributeur considère que l'estimation produite est acceptée par le Client et le Fournisseur. Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur ou au Distributeur.

Dans la situation indiquée ci-dessus, la quantité corrigée est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la réclamation présentée. À tout moment, chacune des Parties ou le Fournisseur peut saisir la juridiction compétente.

3.5 Fraude

Est notamment considérée comme une fraude toute manipulation d'un Dispositif Local de Mesurage, toute intervention ou modification visant à empêcher ou modifier la détermination des Quantités Livrées ou encore tout rétablissement de l'alimentation en Gaz naturel, non effectué par le Distributeur, d'une installation mise hors service.

Lorsqu'une fraude est présumée, le Distributeur contrôle le Dispositif Local de Mesurage ; en cas de fraude constatée, le Distributeur peut pratiquer une interruption de Livraison, particulièrement en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens.

Le Distributeur détermine la durée effective de la fraude ; le préjudice qui lui est ainsi causé devra être indemnisé par le Client (dès lors que sa responsabilité est établie), notamment lié au prix du Gaz correspondant (dont le Distributeur détermine la Quantité Livrée à partir d'une quantité corrigée qu'il évalue), à la remise en état de l'installation et aux frais de gestion. Le montant des frais de gestion facturés directement par le Distributeur en cas de déplacement d'un agent assermenté figure au Catalogue des Prestations Annexes sous le titre « Frais liés au déplacement d'un agent assermenté ».

4 Propriété du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant du Poste de Livraison

Tout Branchement **y compris** d'immeuble fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire strictement inférieur à 16 m3/h fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m3/h est soit la propriété du Client ou mis à sa disposition par un tiers qui lui transmet les droits et obligations nécessaires à l'exécution du Contrat de Fourniture, soit fait partie du Réseau de Distribution et est mis à la disposition du Client par le Distributeur dans les conditions définies au Catalogue des Prestations Annexes.

Lorsqu'un Dispositif Local de Mesurage, propriété du Client, doit être remplacé, pour quelque cause que ce soit, le Distributeur le remplace par un Dispositif Local de Mesurage qui fait partie du Réseau de Distribution et qu'il met à la disposition du Client.

Lorsque seulement un ou plusieurs des équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage, propriété du Client, doi(ven)t être remplacé(s), le Distributeur propose au Client de lui acheter les autres équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage, qui feront ainsi partie en totalité du Réseau de Distribution, puis de le lui mettre à disposition.

À tout moment, le Client peut proposer de vendre son Dispositif Local de Mesurage au Distributeur, qui le lui mettra à disposition.

Chacun des équipements qui constituent, le cas échéant, le Poste de Livraison, peut faire partie du Réseau de Distribution ou être propriété du Client ou mis à sa disposition par un tiers qui lui transmet les droits et obligations nécessaires à l'exécution des Conditions de Distribution.

5 Exploitation, Maintenance et remplacement du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant du Poste de Livraison

Le Distributeur assure à son initiative et sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement du Branchement.

- Si le Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant, le Poste de Livraison fait partie du Réseau de Distribution, le Distributeur en assure à son initiative et sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance, y compris la vérification réglementaire et le remplacement.

- Si le Client est propriétaire -ou ayant droit du propriétaire- de tout ou partie du Poste de Livraison, celui-ci en assure à son initiative et à ses frais l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement. Toutefois, s'agissant du Dispositif Local de Mesurage, si le Client est propriétaire -ou ayant droit du propriétaire -, le Distributeur en assure à son initiative et à ses frais l'Exploitation et la vérification réglementaire. La Maintenance et le remplacement restent à la charge du Client. Le Client peut souscrire un Service de Maintenance dans les conditions définies au Catalogue des Prestations Annexes.

Le Client réalise et entretient -ou fait réaliser et entretenir- à ses frais et sous sa responsabilité le local du Poste de Livraison, conformément à sa destination et à la réglementation. Il fait de même, s'il y a lieu, pour le socle supportant le Poste de Livraison.

Lorsque le Poste de Livraison est installé à l'air libre, le Client assure ou fait assurer sous sa responsabilité et à ses frais l'entretien du génie civil, de ses abords (désherbage, nettoyage…) et de la clôture.

Le Client supporte les coûts de l'installation, de l'abonnement, de l'utilisation et du bon fonctionnement de l'alimentation du local du Poste de Livraison en électricité et de raccordement du local du Poste de Livraison au réseau téléphonique. Il en est de même pour les vérifications réglementaires de l'installation électrique du local du Poste de Livraison.

Le calibre du Dispositif Local de Mesurage doit être compatible avec le débit de l'installation ; en cas d'évolution de la Quantité Livrée nécessitant le remplacement du Dispositif Local de Mesurage, le changement du Compteur est à la charge du Client.

Le Distributeur peut procéder au remplacement du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant à celui du Poste de Livraison, s'ils font partie du Réseau de Distribution, en fonction des évolutions technologiques ou des exigences réglementaires.

En cas de mise à disposition du Poste de Livraison par le Distributeur, les représentants ou préposés du Client ne sont autorisés à accéder au Poste de Livraison, sauf accord préalable du Distributeur, que pour la lecture des index et pour s'assurer de la valeur de la Pression de Livraison.

Pour la réalisation des opérations de Maintenance ou de remplacement du Branchement ou du Dispositif Local de Mesurage (le cas échéant du Poste de Livraison), le Distributeur peut être conduit à interrompre la Livraison du Gaz. Il en informe (par courrier, courriel ou contact téléphonique) le Client en respectant un préavis minimum de cinq (5) jours ouvrés. Il peut procéder au remplacement du Dispositif Local de Mesurage hors la présence du Client.

Six mois après une Coupure, le Distributeur peut déposer ou abandonner tout ou partie du Branchement ou du Poste de Livraison ou du Dispositif Local de Mesurage ou les laisser en place, sans indemnité de part ni d'autre.

Tant que le Distributeur n'a pas procédé à la dépose, il met tout en œuvre pour garantir la sécurité du Branchement et du Poste de Livraison ; le Client s'engage, pour sa part, à maintenir l'accès permanent aux installations pour le Distributeur. En particulier, il consent au Distributeur les droits d'accès, de passage et d'usage, aux fins notamment d'Exploitation, de Maintenance, de renouvellement ou de mise en conformité du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant du Poste de Livraison.

6 Mise en Service et Mise hors Service

6.1. Mise En Service

Le Distributeur procède lors de toute Mise en Service d'Installation Intérieure pour laquelle son intervention est sollicitée, à une vérification d'étanchéité apparente des tuyauteries fixes de l'installation par contrôle de la non-rotation du Compteur. La Mise en Service n'est effective que si cette vérification est concluante. De plus, pour la première Mise en Service d'une Installation Intérieure, un certificat de conformité (locaux à usage d'habitation, Établissements Recevant du Public [E.R.P.]) ou une déclaration de conformité (locaux professionnels autres qu'E.R.P.) devra être remis.

Le Distributeur règle la Pression de Livraison du Point de Livraison concerné.

A l'occasion de la Mise en Service, le Distributeur remet si nécessaire au Client la clé de manœuvre destinée à la commande de son Poste de Livraison.

Toute Mise en Service du Branchement et du Poste de Livraison est effectuée par le Distributeur sous réserve des dispositions ci-dessous. Elle s'effectue dans les conditions définies au Catalogue des Prestations Annexes et en coordination avec le Client qui assure, sous sa propre responsabilité, la Mise en Service de son Installation Intérieure.

La Mise En Service du Poste de Livraison s'accompagne de la signature par les Parties d'un « Procès- Verbal de Mise En Service » où le Client atteste avoir pris toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives tant à son installation intérieure qu'à ses appareils d'utilisation.

Le Client s'engage également à remettre, le cas échéant, au Distributeur les prescriptions particulières de sécurité et de prévention pour les interventions dans l'établissement concerné.

La Mise en Service est facturée, le cas échéant, dans les conditions définies au Catalogue des Prestations Annexes.

6.2. Mise hors Service

La Mise hors Service est demandée par le Fournisseur du Client et facturée conformément aux dispositions du Catalogue des Prestations Annexes.

Le Distributeur peut procéder au démontage et à l'enlèvement des ouvrages de raccordement qu'il a exploite, à tout moment après leur Mise hors Service, ou bien les laisser en place, notamment les parties enterrées, sans indemnité de part ni d'autre.

Toutefois, si le Client le demande, le Distributeur procédera le plus tôt possible au démontage et à l'enlèvement des ouvrages de raccordement situés sur le terrain du Client, et, le cas échéant, après accord de l'autorité concédante. Le coût de cette prestation fera l'objet d'un devis qui sera soumis à l'approbation préalable du Client.

Tant que le Distributeur n'a pas procédé au démontage des ouvrages de raccordement demandé par le Client et autorisé par l'autorité concédante, il garantit la sécurité des ouvrages de raccordement faisant partie du Réseau de Distribution, et le Client lui maintient les droits mentionnés à l'Article 7 ci-après.

7 Intervention du Client dans le Poste de Livraison

En cas d'urgence, c'est à dire lorsque la sécurité des personnes ou des biens l'exige, le Distributeur peut autoriser les préposés ou contractants du Client à intervenir sur le Poste de Livraison dans les limites et selon les modalités précisées dans une convention d'intervention préalablement signée par le Client et le Distributeur.

En l'absence d'autorisation du Distributeur, le Client n'est pas autorisé à agir sur les équipements exploités par le Distributeur ou sous sa responsabilité. Le Client se charge de faire respecter cette disposition par ses préposés et ses contractants. Les demandes particulières du Client qui pourront être faites en son nom ou pour le compte de l'un de ses contractants seront soumises à l'accord préalable du Distributeur. En cas d'accord, les interventions se feront conformément à une consigne décrivant les manœuvres à effectuer préalablement établie par le Distributeur et remise au Client.

En l'absence d'urgence, le Client intervient librement sur les équipements dont il est propriétaire, dans le respect des obligations à la charge du Distributeur et des engagements contractuels du Client vis-à-vis du Distributeur et est responsable de leur sécurité. Néanmoins, tout réarmement des organes de sécurité nécessaire à une remise en service du Poste de Livraison est réalisé par le Distributeur. Il en est de même de toute opération conduisant à déplomber les appareils de mesure et/ou de conversion.

En cas d'incident sur le Réseau de Distribution, susceptible d'entraîner une répercussion sur l'Installation Intérieure du Client, le Distributeur pourra procéder à ses frais à la vérification de l'Installation Intérieure. La Remise en service ne pourra intervenir que si l'Installation Intérieure ne présente pas de danger grave et immédiat.

8 Obligations du Client

8.1. Non-perturbation de la distribution du Gaz

Le Client s'abstient de tout fait de nature à nuire à l'exploitation ou la distribution du Gaz ou à la sécurité des biens et des personnes, y compris par ses appareils ou installations.

Le Client prend toutes dispositions pour ne pas perturber l'intégrité et le bon fonctionnement du Réseau de Distribution et des autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur. Le Client s'engage à respecter les Débits Horaires minimum et maximum déterminés par le Distributeur et notamment mis à sa disposition dans « mon espace GRDF » sur son site Internet, www.grdf.fr.

Le Client ne doit jamais intervenir sur le Dispositif Local de Mesurage, en dehors de cas spécifiques qui font l'objet d'un accompagnement de la part du Distributeur (par exemple consignes données par un interlocuteur du Distributeur suite à un appel à Urgence Sécurité Gaz pour un dépannage ou une odeur de Gaz).

Le Client ne doit rien positionner ni coller sur le Dispositif Local de Mesurage (étiquette, dispositif optique visant à récupérer les données de consommation, etc), qui pourrait gêner le relevé de son index, empêcher le fonctionnement du Compteur, ou créer une confusion quant aux missions du Distributeur.

Dans le cas d'un Compteur Evolué, le Client ne doit pas débrancher le module de communication branché sur le Compteur ou entraver son fonctionnement.

Le Client qui a besoin de disposer des impulsions du Compteur pour suivre sa consommation pourra se raccorder sur une sortie d'impulsion (sous réserve de sa disponibilité), dans les conditions en particulier techniques indiquées dans le Catalogue des Prestations Annexes du Distributeur.

8.2. Accès au Branchement, au Dispositif Local de Mesurage et au Poste de Livraison

Le Client doit prendre toutes les dispositions pour permettre à tout moment le libre accès du Distributeur au Branchement, au Dispositif Local de Mesurage et au Poste de Livraison. Il doit notamment permettre au moins une fois par an le relevé de l'index au Compteur (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance) et à tout moment la pose, la modification, le remplacement, l'entretien et la vérification du Dispositif Local de Mesurage et du Poste de Livraison.

Tout Client dont l'index au Compteur est relevé semestriellement est informé au préalable, par avis collectif, du passage du Distributeur lorsque l'accès au Compteur nécessite sa présence. En cas d'absence lors du relevé, le Client a la faculté de communiquer directement au Distributeur le relevé (auto-relevé) de l'index au Compteur. L'exercice de cette faculté ne dispense pas le Client des obligations prévues au paragraphe précédent.

Si le Distributeur est privé de l'accès au Compteur pendant douze (12) mois consécutifs, un relevé spécial doit être réalisé, dans les conditions définies au Catalogue des Prestations Annexes.

À tout moment, le Client peut demander au Distributeur, par l'intermédiaire de son Fournisseur, un relevé ponctuel complémentaire payant selon les conditions fixées au Catalogue des prestations Annexes.

8.3. Information sur une modification de la consommation

Lorsqu'il existe un Poste de Livraison, le Client s'engage à informer le Distributeur de toute modification de son installation ou de son utilisation du Gaz qui conduirait à dépasser le Débit Horaire maximal du Poste de Livraison.

Le client peut faire cette déclaration :

- Directement auprès du distributeur via le formulaire de contact disponible dans la rubrique Entreprise du site internet de GRDF (https://www.grdf.fr/contact-entreprises/formulaire-contact) ou via le Service Client,
- Auprès de son Fournisseur, qui effectuera la demande auprès du Distributeur.

8.4. Installation intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

Le Client informe le Distributeur au moins cinq (5) jours à l'avance de toute intervention sur son Installation Intérieure susceptible d'entraîner des actes d'exploitation du Distributeur sur le Poste de Livraison.

L'Installation Intérieure du Client, ses compléments ou modifications doivent être établis et les visites de contrôle réalisées, conformément à la réglementation et aux normes applicables, en particulier à l'arrêté du 23 février 2018 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de Gaz combustible des bâtiments d'habitation individuelle ou collective, y compris les parties communes. Ils sont exécutés et entretenus sous la responsabilité de leur propriétaire ou de toute personne à laquelle la garde en aurait été transférée.

Le Client définit et réalise à ses frais et dans le respect des règles de sécurité tous les actes d'exploitation nécessaires sur son Installation Intérieure.

Dans le cas où le Client réalise des travaux sur l'Installation Intérieure ou que cette dernière est déposée à titre provisoire ou définitif par le Client, le propriétaire ou un professionnel du Gaz mandaté par eux, lequel sera responsable de la mise en sécurité, il devra être obligatoirement procédé à la mise en place d'un bouchon ou d'une plaque pleine sur la bride aval du Compteur ou du Poste de Livraison. A la remise en place de l'installation, le professionnel du Gaz, le propriétaire ou le Client s'assureront de l'étanchéité du raccordement aval du Compteur. Le Distributeur pourra être conduit à faire procéder aux frais du Client à une vérification de l'Installation Intérieure.

En cas de non-conformité de l'Installation Intérieure aux règlements et normes, le Distributeur serait immédiatement délié de ses obligations de Livraison au titre des Conditions de Distribution, jusqu'à la cessation de ladite non-conformité ou la mise en cohérence de la pression à ne pas dépasser sur l'Installation Intérieure.

8.5. Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

Dans les immeubles collectifs, les robinets commandant l'Installation Intérieure et placés avant le point d'entrée de la tuyauterie dans le logement sont identifiés par la pose de deux plaques indélébiles portant le même code, l'une positionnée à l'extérieur du logement sur la porte, son chambranle ou sur une plinthe située à proximité immédiate de la porte et la seconde positionnée sur le robinet. Le repérage ainsi réalisé permet d'interrompre l'alimentation en Gaz du logement en cas notamment de travaux ou d'incident.

Le Client veille au maintien en état de ces plaques d'identification et ne doit en aucun cas procéder à leur retrait ou altérer leur lisibilité.

8.6. Inexécution par le Client de ses obligations

En cas d'inexécution par le Client de ses obligations au titre des Conditions de Distribution, le Distributeur peut, après mise en demeure d'y remédier envoyée directement au Client et restée infructueuse, interrompre la Livraison du Gaz. Le Fournisseur est informé de cette interruption.

9 Synthèse des Obligations du Distributeur

9.1. Les obligations du Distributeur à l'égard du Client

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

- Garantir un accès non discriminatoire au Réseau de Distribution,
- Acheminer le Gaz et le livrer au Point de Livraison du Client conformément aux Conditions de Distribution,
- Assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage,
- Garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par le Distributeur sur son site www.grdf.fr,
- Offrir la possibilité au Client de communiquer ses index lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Evolué.

9.2. Les obligations du Distributeur à l'égard du Client comme du Fournisseur

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

- Réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières du Catalogue des Prestations Annexes du Distributeur,
- Assurer les missions de comptage,
- Assurer la sécurité des tiers au regard du Réseau de Distribution,
- Entretenir le Réseau de Distribution, le développer ou le renforcer,
- Informer le Client et le Fournisseur en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité,

- Informer le Client et le Fournisseur lors de coupures suite à un incident affectant le Réseau de Distribution,
- Assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel,
- Traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution qui lui sont adressées,
- Indemniser le Client dès lors que la responsabilité du Distributeur est reconnue.

9.3. Les obligations du Distributeur à l'égard du Fournisseur

Le Distributeur est tenu à l'égard du Fournisseur de :

- Elaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat de Fourniture,
  - Procéder aux démarches prévues par le Code de la consommation en cas d'impossibilité multiples de relève et d'auto-relève des consommations du Client.
- Assurer l'accueil et le traitement de ses demandes,
- Suspendre et limiter l'accès du Client au Réseau de Distribution à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans le Catalogue des Prestations Annexes et dans les conditions de l'article 11 des Conditions de Distribution,
- Transmettre au gestionnaire de réseau transport les données nécessaires à la reconstruction des flux,
- Autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet du Distributeur.

10 Synthèse des Obligations du Fournisseur

Le Fournisseur est l'interlocuteur principal du Client dans le cadre du Contrat unique. Au titre de l'accès et de l'utilisation du Réseau de Distribution, le Fournisseur est tenu à l'égard du Client de :

- L'informer des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution, d'une part, en annexant les présentes Conditions de Distribution à son Contrat de Fourniture et, d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur disponible sur le site Internet du Distributeur s'il souhaite connaître l'exhaustivité des clauses de ce contrat,
- Souscrire pour lui auprès du Distributeur un accès au Réseau de Distribution respectant la capacité des ouvrages,
- Assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations,
- L'informer qu'il engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des Conditions de Distribution et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au Distributeur ou à un tiers,
- L'informer et souscrire pour son compte le Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution,
- Mentionner au Contrat de Fourniture les coordonnées du Distributeur,
- Payer au Distributeur dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du Réseau de Distribution, ainsi que les prestations le concernant,
- L'informer de sa propre défaillance, le cas échéant.

11 Continuité et qualité de la Livraison du Gaz

En exécution de ses obligations et sous réserve des cas d'interruption autorisée, le Distributeur assure une Livraison continue et de qualité du Gaz au Client. Il met à la disposition du Client, par l'intermédiaire de son Fournisseur, un numéro de dépannage accessible en permanence ainsi qu'un service permanent d'intervention pour les urgences.

Le Distributeur a la faculté d'interrompre la Livraison du Gaz pour toute opération d'investissement (construction, renouvellement d'ouvrages…), de raccordement, de mise en conformité ou de Maintenance du Réseau de Distribution ainsi que pour tous travaux réalisés à proximité du Réseau de Distribution, du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant, du Poste de Livraison. Le Distributeur s'efforce de réduire ces interruptions au minimum et porte à la connaissance de tout Client affecté, au moins cinq (5) jours à l'avance, par avis collectif, les dates et heures de ces interruptions.

Sans préjudice des cas stipulés par ailleurs, le Distributeur a la faculté d'interrompre sans formalité aucune la Livraison du Gaz dans les cas suivants :

- tentative de suicide au Gaz ou troubles comportementaux avérés ;
- usage illicite ou frauduleux du Gaz ;
- injonction émanant de l'autorité compétente ;
- présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention ;
- non justification de la conformité de son Installation Intérieure à la réglementation et aux normes applicables ;
- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure ou à l'accès du Distributeur pour vérification, entretien ou relevé, aux ouvrages qu'il exploite ou dont il est responsable, en particulier au Dispositif Local de Mesurage ;

- lorsque le Distributeur n'a pas été en mesure de réaliser des travaux de mise en conformité du Branchement, quand celui-ci se situe dans le logement du Client.

Pour les Clients disposant d'un Poste de Livraison, dans les cas suivants :

- impossibilité d'accéder au Poste de Livraison ;
- défaut de Maintenance, de Mise en Conformité ou de Renouvellement par le Client des équipements du Poste de Livraison dont le Client est propriétaire ou Ayant droit ;
- défaut de Maintenance, de Mise en Conformité ou de Renouvellement par le Client du génie civil ou du Local du Poste de Livraison ;
- défaillance de l'alimentation du Local du Poste de Livraison en électricité.

La suspension des obligations pourra conduire après information du Fournisseur à une interruption de la Livraison moyennant un préavis de 2 (deux) mois.

Il en va de même en cas de :

- coupure pour impayé demandée par le Fournisseur ;
- situation où, soit le Point de Livraison n'est plus rattaché au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur d'aucun Fournisseur, soit le contrat auquel il est rattaché est résilié ou suspendu.

Les obligations du Distributeur au titre des Conditions de Distribution sont suspendues dans les cas suivants, dans la mesure et dans les limites où lesdites obligations en sont affectées ou sont susceptibles d'en être affectées :

- déclenchement des dispositifs de sécurité protégeant l'Installation Intérieure, qui ne résulte pas d'un mauvais fonctionnement d'un ouvrage appartenant au Réseau de Distribution ni d'une faute du Distributeur ;
- existence de contraintes sur les Ouvrages de Raccordement créées par l'Installation Intérieure ou par les équipements du Poste de Livraison dont le Client est propriétaire ou Ayant droit, non signalées au Distributeur par le Client avant la conclusion des Conditions de Distribution et non prévisibles par le Distributeur.

En cas d'urgence, le Distributeur prend sans délai les mesures nécessaires et informe s'il y a lieu, par avis collectif, les Clients affectés par l'interruption ou la réduction de la Livraison du Gaz.

Dans tous les cas, il appartient au Client de prendre toutes précautions élémentaires et de se prémunir contre les conséquences des réductions ou interruptions de la Livraison définies ci avant.

Le Client ne peut en aucun cas prétendre à quelque indemnisation que ce soit de la part du Distributeur ou de ses assureurs des éventuelles conséquences d'une réduction ou d'une interruption des obligations du Distributeur au titre des présentes Conditions de Distribution, réalisée par le Distributeur pour les raisons susvisées, sauf si cette réduction ou interruption est consécutive à un manquement prouvé du Distributeur à ses obligations au titre des présentes Conditions de Distribution.

Durant la période d'interruption de la Livraison de Gaz et tant que le Point de Livraison est rattaché au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur d'un Fournisseur, le Client reste redevable de l'Abonnement Annuel et le cas échéant du Terme Annuel de Capacité appliqué à la Capacité Journalière d'Acheminement et/ou du Terme Annuel de Distance, ainsi que des éventuelles prestations complémentaires (location comptage, détente…).

12 Rémunération

L'acheminement et la Livraison du Gaz au titre des Conditions de Distribution ainsi que les prestations de base du Catalogue des Prestations Annexes sont couvertes par le Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution.

En contrepartie des obligations de Livraison et/ou des forfaits de mise à disposition, Maintenance ou Service de Pression Non Standard souscrits, le cas échéant, par le Client, le Distributeur perçoit une rémunération fixée au Catalogue des Prestations Annexes.

Toute prestation autre sera facturée conformément au Catalogue des Prestations Annexes ou fera l'objet d'un devis soumis à l'approbation préalable du Client.

13 Force majeure et circonstances assimilées

Les Parties sont déliées de leurs obligations respectives au titre des Conditions de Distribution dans les cas et circonstances ci-après pour la durée et dans la limite des effets desdits cas et circonstances sur lesdites obligations :

a) tout événement échappant au contrôle de la Partie invoquant la force majeure, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, ayant pour effet de l'empêcher d'exécuter tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat, tel que défini à l'article 1218 nouveau du code civil ;

b) Toute circonstance visée ci-après ne réunissant pas les critères énoncés à l'alinéa (a) précédent, et dont la survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat :

- bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
- fait d'un tiers dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la Partie invoquant la force majeure, agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,
- fait de l'Administration ou des Pouvoirs Publics,
- mise en œuvre du plan national d'urgence Gaz prévu par l'arrêté du 28 novembre 2013 portant adoption du plan d'urgence Gaz pris en application du règlement (UE) n° 994/2010 du Parlement européen et du Conseil du 20 octobre 2010 concernant des mesures visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en Gaz naturel et abrogeant la directive 2004/67/CE du Conseil,
- la guerre, les émeutes et révolutions, les actes de terrorisme, les attentats, les sabotages, les un phénomène sismique, une inondation, un incendie empêchant l'exécution du Contrat, ainsi que toute catastrophe naturelle au sens de la loi n°82-600 du 13 juillet 1982.

Toutefois, par dérogation aux dispositions du premier alinéa du présent article, les Parties conviennent que les obligations de paiement au titre des Conditions de Distribution sont maintenues si les cas et circonstances constitutifs de la force majeure n'excèdent pas vingt-quatre (24) heures.

La Partie qui invoque un événement ou circonstance visé au présent article doit fournir à l'autre Partie dans les meilleurs délais, par tous moyens, toute information utile sur cet événement ou circonstance et sur ses conséquences.

Agissant en qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, la Partie concernée prend toute mesure raisonnable permettant de minimiser les effets de l'événement ou de la circonstance visé au présent article et s'efforce d'assurer le plus rapidement possible la reprise normale de l'exécution des Conditions de Distribution.

Pendant la période d'interruption d'exécution de ces obligations, la Partie concernée informe l'autre Partie des conséquences de l'événement ou de la circonstance considérée sur la réalisation de ses obligations, des mesures qu'elle entend prendre afin d'en minimiser les effets sur l'exécution des Conditions de Distribution, du déroulement de la mise en œuvre de ces mesures, du délai estimé pour la reprise de l'exécution normale de ses obligations contractuelles et de la date de cessation de l'événement.

Si le Distributeur invoque un événement ou une circonstance visée au présent article, il répercute les conséquences de cet événement sur l'ensemble des Clients concernés de façon équitable, sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires, notamment le Contrat de concession.

14 Responsabilités et assurance

En cas de manquement prouvé à l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions de Distribution, le Client ou le Distributeur engage sa responsabilité envers l'autre Partie, à laquelle il doit indemnisation des dommages matériels ou immatériels directs subis de ce fait.

Le Client a donc droit à indemnisation des dommages éventuellement subis du fait d'une réduction ou interruption de la Livraison du Gaz, s'il prouve que cette réduction ou interruption constitue un tel manquement de la part du Distributeur.

- Le Client ayant la qualité de "consommateur" ou "non-professionnel" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateur final non domestique", dont la consommation annuelle est inférieure à 30 000 kWh (au sens de l'article L. 442-2 du code de l'énergie) sera indemnisé à hauteur du montant du préjudice direct subi du fait du Distributeur.

L'indemnisation due au Distributeur des dommages subis du fait de ce Client est toutefois limitée, par événement, à dix mille (10 000) Euros et par année civile à deux fois ce montant ; le Distributeur renonce et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre le Client et/ou ses assureurs au-delà de cette limite.

- L'indemnisation due au Client qui n'a pas la qualité de "consommateur" ou "non-professionnel" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateur final non domestique" (au sens de l'article L. 442-2 du code de l'énergie) et au Distributeur pour les dommages subis du fait de ce Client, est limitée :

  - par événement, aux valeurs suivantes définies en fonction des Quantités Livrées au Point de Livraison sur les douze (12) derniers mois complets de consommation:

Quantités livrées	Plafond de responsabilité
Inférieures à 80 (quatre-vingts) GWh/an	0,75 (zéro virgule soixante-quinze) € par MWh/an sans pouvoir être inférieur à 10 000€
Fraction comprise entre 80 (quatre-vingts) GWh/an et 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,5 (zéro virgule cinq) € par MWh/an
Fraction au-delà de 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,3 (zéro virgule trois) € par MWh/an

  - par année civile et quel que soit le nombre d'événements, à deux (2) fois le montant défini ci-dessus.

Chacune des Parties renonce, et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre l'autre Partie et/ou ses assureurs au-delà des limites ci-dessus.

Les Parties peuvent souscrire les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à leur charge au titre du présent article. Elles supportent, chacune pour ce qui la concerne, les primes et les franchises éventuelles des assurances qu'elles ont respectivement souscrites.

Chacune des Parties s'engage à obtenir de ses assureurs, dans ce cadre, un abandon des droits de subrogation des dits assureurs dans la limite des renonciations à recours visées au présent article.

15 Réclamations et litiges

15.1. Réclamations sans demande d'indemnisation

Le Fournisseur est chargé du recueil des réclamations du Client relatives aux présentes Conditions de Distribution. Il transmet au Distributeur les réclamations qui le concernent avec l'ensemble des pièces utiles au traitement qui sont à sa disposition.

Le Distributeur répond au Fournisseur dans un délai de trente (30) jours calendaires, à compter de la réception de la réclamation accompagnée de l'ensemble des éléments du dossier et le Fournisseur se charge de la réponse définitive au Client à l'exception du cas particulier précisé à l'alinéa suivant.

Cas particulier : dans le cas où l'objet de la réclamation est relatif à des travaux sur le Réseau de Distribution , à des interventions d'urgence ou de dépannage ou à la continuité d'alimentation, le Fournisseur destinataire de la réclamation peut demander au Distributeur de porter la réponse directement au Client ; le Distributeur répond alors au Client dans un délai de trente (30) jours calendaires, à compter de la réception de la réclamation accompagnée de l'ensemble des éléments du dossier. De même, si dans ce cas le Client adresse sa réclamation au Distributeur, ce dernier la traite et répond directement au Client

15.2. Réclamations avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du Distributeur ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par écrit (lettre ou courriel). Afin de faciliter le traitement de la réclamation et sans préjudice des règles de prescription applicables à sa demande d'indemnisation, il est conseillé au Client de l'adresser dans un délai de vingt (20) 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 au Distributeur dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la date à laquelle la réclamation reçue du Client est complète.

Dans un délai de trente (30) jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur procède à une analyse de l'incident déclaré.

Il peut demander au Client de 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.

A l'issue de cette analyse, il détermine la suite qui sera donnée à la réclamation du Client et en informe soit le Fournisseur si ce dernier est en charge de la réponse, soit directement le Client :

- refus d'indemnisation avec le motif,
- accord sur le principe d'une indemnisation,
- notification de la transmission du dossier à l'assurance du Distributeur.

A l'issue de l'instruction, c'est dans tous les cas le Distributeur ou son assureur qui 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 au Distributeur 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.

Cas particulier : Dans le cas où l'objet de la réclamation est relatif à des travaux sur le Réseau de Distribution, à des interventions d'urgence ou de dépannage ou à la continuité d'alimentation, le Fournisseur destinataire de la réclamation peut demander au Distributeur de traiter la réclamation directement avec le Client. De même, si dans ce cas le Client adresse sa réclamation au Distributeur, ce dernier la traite directement avec le Client.

15.3. Litiges et droit applicable

En cas de litige relatif à l'acceptation, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des Conditions de Distribution, les Parties s'efforcent de le régler à l'amiable. Les coordonnées des services du Distributeur compétent pour l'examen du litige sont disponibles sur simple demande auprès du Fournisseur.

Ceux des Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie) pourront saisir, dans les conditions de l'article L.122-1 du code de l'énergie le Médiateur National de l'Energie des litiges ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du Fournisseur ou du Distributeur qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai réglementaire de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation par le Fournisseur ou le Distributeur.

A défaut d'accord dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification des griefs par la Partie la plus diligente, chacune des Parties peut saisir la juridiction compétente.

Le Client peut à tout moment, s'il le souhaite, saisir directement la juridiction compétente.

Si le différend est lié à l'accès au Réseau de Distribution ou à son utilisation, chacune des Parties peut saisir la Commission de Régulation de l'Energie.

Les Conditions de Distribution sont soumises au droit français tant sur le fond que sur la procédure applicable.

16 Durée des Conditions de Distribution

Les Conditions de Distribution entrent en vigueur à compter de la date d'effet du Contrat de Fourniture.

Elles restent en vigueur, nonobstant la résiliation du Contrat de Fourniture, jusqu'à la survenance d'un des événements suivants :

- changement de Fournisseur accompagné du recueil de l'accord du Client sur de nouvelles Conditions de Distribution ;
- tout événement affectant le Client et aboutissant à un changement de titulaire du Contrat de Fourniture ;
- dépose du Branchement à l'initiative de l'une des Parties ;
- dépose du Dispositif Local de Mesurage en l'absence de Contrat de Fourniture ;
- entrée en vigueur de nouvelles Conditions de Distribution applicables aux Clients concernés ;
- conclusion par le Client d'un contrat de distribution directe avec le Distributeur.

À l'égard des Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie), toute modification des Conditions de Distribution sera portée à la connaissance du Client, par le Fournisseur selon les modalités appropriées aux différentes catégories de Clients.

Le Client peut demander à tout moment à son Fournisseur s'il en a un, à défaut au Distributeur, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, la résiliation des Conditions de Distribution moyennant un préavis d'un (1) mois. A compter de la résiliation, le Distributeur peut procéder à la Coupure.

17 La protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel

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

- Protection des informations commercialement sensibles :

Le Distributeur préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont il a connaissance dans l'exercice de ses missions de service public, conformément aux dispositions de l'article L111-77 du code de l'énergie.

- Protection des données à caractère personnel :

Le Distributeur traite les données à caractère personnel du Client en sa qualité de responsable de traitement, 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, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés » et au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données).

Le Distributeur traite les données personnelles relatives au Client, qu'il a lui-même collectées dans le cadre de l'exécution des Conditions de Distribution, ainsi que celles collectées et transmises par les Fournisseurs afin de réaliser ses missions de service public dont il est investi par le code de l'énergie. Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PCE (ou Point de Livraison), de l'adresse postale, et le cas échéant, de l'adresse électronique du Client et son numéro de téléphone fixe et /ou mobile. Le Distributeur collecte aussi auprès du Fournisseur d'autres types d'informations, par exemple des index de consommation.

L'ensemble de ces données font l'objet d'un traitement informatique, afin de permettre au Distributeur d'assurer ses missions de service public dont il est investi par le code de l'énergie ainsi que ses obligations contractuelles au titre du Contrat Unique, dans le cadre des finalités suivantes

- Informer le Client de la réalisation d'opérations de maintenances et de renouvellements d'ouvrages du Réseau de Distribution, ainsi que des dépannages et de la survenance d'éventuels incidents sur le Réseau de Distribution,
- Contacter le Client quand le Distributeur doit réaliser une intervention nécessitant sa présence,
- Exercer les activités de relevé et assurer la gestion des données afférentes à l'ensemble de ces activités,
- Mettre à disposition des Fournisseurs les données de consommation aux fins de facturation du Client,
- Déployer les compteurs évolués gaz,
- Réaliser les opérations de changement de gaz,
- Traiter des réclamations Clients qui concernent le Distributeur,
- Mener des enquêtes auprès des clients en vue d'améliorer la qualité des prestations du Distributeur ;
- Proposer au Client d'avoir un accès direct à ses données de consommation de gaz, via la création de son compte « mon espace GRDF »,
- Mener des actions de sensibilisation sur la sécurité des installations intérieures.

Les données personnelles du Client sont traitées par les salariés du Distributeur, ainsi que par ses prestataires agissant pour le compte du Distributeur. Ces données peuvent aussi être communiquées aux autorités concédantes, aux autorités judiciaires sur réquisition et aux autres administrations dans les conditions prévues par la loi et le RGPD.

Les traitements effectués sur les données produites par les Compteurs Evolués sont encadrés par le code de l'énergie. Certaines fonctionnalités de paramétrage sont proposées aux Clients. Certaines données sont collectées par défaut. D'autres le sont avec l'accord du Client :

- par défaut, le Distributeur collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PCE sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie.
- Avec l'accord du Client, le Distributeur peut collecter les données de consommation horaires pour permettre au Client de les consulter.

La transmission des données de consommation horaires ou journalières au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec le consentement préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données personnelles précitée. Le consentement du Client peut être adressé soit directement au Distributeur, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à remettre au Distributeur la preuve par tout moyen du consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client.

Les données de consommation fines ne peuvent être conservées que pour une durée maximum de 24 mois. Les données de consommation journalières seront conservées pour une durée maximum de 10 ans, et les données de consommation mensuelles quant à elles seront conservées pour une durée maximum de 20 ans.

Le Distributeur peut être amené à conserver les données personnelles du Client collectées par le Fournisseur et transmises au Distributeur (hors données de consommation) pendant toute la durée du Contrat unique dans le respect de la règlementation relative à la protection des données personnelles.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de suppression, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant. Pour exercer son droit d'accès, de rectification, et de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur et transmises au Distributeur, le Client contactera son Fournisseur. Le Fournisseur informera le Distributeur de l'actualisation des données du Client via la Plateforme d'échanges.

Dans le cas où le Fournisseur prend également en charge la demande du Client d'accès de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées et utilisées par le Distributeur, le Fournisseur devra adresser sa demande au Distributeur. Le Client peut exercer ce droit directement par courrier au Distributeur

Dans le cas où le Distributeur reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées par le Distributeur exclusivement alors le Distributeur traite la demande du Client.

Dans le cas où le Distributeur reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées par le Fournisseur, le Distributeur informera le Client par courrier que sa demande doit être adressée au Fournisseur. Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (« CNIL »).

Certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale, l'adresse du Client, ainsi que, le cas échéant, son numéro de téléphone et son adresse email sont transmises au Distributeur par le Fournisseur afin de réaliser ses missions de service public dont il est investi par le code de l'énergie.

Dans le cadre de la réalisation de ses missions de service public, le Distributeur est amené à recourir à des sociétés prestataires pour réaliser certaines de ses activités et à transférer des données vers des sociétés tierces, dans l'Union européenne ainsi qu'en dehors de l'Union européenne. Le Distributeur s'engage à mettre en place les garanties requises par la Loi Informatique et Libertés modifiée et le Règlement Général pour la Protection des Données. Le Distributeur s'engage à adresser au Client, sur simple demande de sa part, la preuve de cette garantie.

Le Service client de GRDF

Vous pouvez contacter le Service Client GRDF depuis le site : www.grdf.fr

Ou au 09 69 36 35 34 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), du lundi au vendredi de 8h à 17h

Urgence Sécurité Gaz :

En cas de fuite de gaz ou de coupure de gaz contactez 24h/24, 7j/7 notre service Urgence Sécurité Gaz

0 800 47 33 33 Service & appel gratuits

Protection des données chez GRDF :

Vous pouvez écrire au délégué à la protection des données de GRDF à l'adresse suivante : GRDF Service Client – Correspondant Informatique et Libertés TSA 85101 27091 EVREUX CEDEX ou protectiondesdonnées@grdf.fr

Formulaire de rétractation

Le Client peut informer Octopus Energy France de sa décision de se rétracter en adressant à Octopus Energy France un simple courrier électronique à destination du Service Clients à l'adresse bonjour@octopusenergy.fr.
Le client peut également annuler son ou ses contrats via le formulaire type de rétractation fourni ci-dessous par Octopus Energy France, idéalement en le doublant d'un courrier électronique à destination du Service Clients pour que la demande puisse être prise en compte dans les meilleurs délais.

A l'attention de :
Octopus Energy France
87 rue de Richelieu
75002 Paris

Je vous notifie de la rétractation du ou des contrat portant sur la fourniture d'énergie ci-dessous :

Type d'énergie (électricité et/ou gaz) :

Contrat(s) souscrit(s) le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

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

Date :