

Les présentes conditions générales de vente (« **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** ») régissent la fourniture d'électricité par Symphonics, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 115 233 €, dont le siège social est situé 1 impasse du Palais, 37000 Tours, immatriculée au RCS de Tours sous le n° 952 912 038 (« **Symphonics** ») au Client ayant souscrit une offre de fourniture.

L'Offre est destinée au Client équipé d'équipement(s) énergétique(s) de production, de stockage ou de consommation d'électricité, pilotable(s) à distance par la plateforme Symphonics (les « **Équipements** »). Elle comprend la fourniture d'électricité, l'optimisation intelligente de fonctionnement des Équipements et, le cas échéant, le rachat du surplus de production. Les conditions particulières d'éligibilité du Client à l'Offre (« **Conditions Particulières de Vente** ») sont annexées aux présentes Conditions Générales de Vente.

Nous vous invitons à lire attentivement les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières de Vente avant de les accepter, ainsi que notre Politique de confidentialité accessible sur le site internet à l'adresse www.symphonics.fr/dataprivacy qui définit les conditions dans lesquelles nous pouvons collecter, stocker et traiter les données personnelles relatives à votre utilisation de nos services et Équipements.

Les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières de Vente sont téléchargeables sur le site <https://symphonics.fr/conditions-generales>, le Client les a reçues par e-mail ou en version papier préalablement à la signature de son contrat avec Symphonics (« **Contrat** »). Le Client reconnaît donc avoir la possibilité d'en prendre connaissance sur un support durable.

I. ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

Catalogue des Prestations : désigne le catalogue dans lequel figurent les prestations d'Enedis et leurs tarifs en vigueur et est disponible sur le site internet http://enedis.fr/Catalogue_des_prestations.

Client : désigne la personne physique majeure, disposant de la capacité juridique, qui conclut le Contrat pour sa résidence, ou son local professionnel situé sur le territoire français desservi par Enedis.

Contrat : désigne le contrat conclu entre Symphonics et le Client régissant la souscription par le Client à l'Offre et qui forme un ensemble indissociable comprenant les documents contractuels suivants :

- les présentes Conditions Générales de Vente ;
- les Conditions Particulières de Vente applicables au Client ;
- les Dispositions Générales Enedis pour l'accès et l'utilisation du Réseau Public de Distribution d'électricité (« **RPD** ») ;
- la Grille Tarifaire.

Ces documents sont communiqués au Client lors de la conclusion du Contrat et, le cas échéant, lors des évolutions des conditions contractuelles. Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre Symphonics et le Client relatif à son objet, il annule et remplace toute déclaration, écrit(e) ou oral(e), antérieure.

Capacité : désigne le mécanisme permettant de garantir la sécurité de l'approvisionnement du système électrique en période de pointe en mobilisant la puissance disponible et mobilisable pour garantir l'équilibre entre l'offre et la demande d'électricité. Le dispositif est régi par le Gestionnaire du Réseau de Transport (« **GRT** ») RTE.

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

CUI : désigne le Contrat Unique d'Injection permettant le raccordement de l'installation du Client au RPD en détaillant les modalités techniques, juridiques et financières (ex : facturation, comptage, engagements du producteur et du Gestionnaire de Réseau de Distribution (Enedis)) du raccordement du Client. Il donne également le droit d'injecter de l'électricité sur le réseau et précise les dispositions relatives à l'exploitation de l'installation (ex : travaux, maintenance).

Enedis : désigne la société Enedis, SA à directoire et à conseil de surveillance, inscrite au RCS de Nanterre sous le n° 444 608 442 exerçant l'activité de Gestionnaire du RPD d'électricité.

Équipement : désigne l'équipement électrique connecté de production, de stockage ou de consommation d'électricité permettant l'échange bidirectionnel d'informations et dont le Client autorise le pilotage distant par Symphonics à des fins d'optimisation de sa facture d'électricité. L'Équipement est et reste la propriété du Client, les conditions générales propres au fabricant et au vendeur auprès de qui l'Équipement a été acheté restant opposables sans que Symphonics puisse être tenu responsable du fonctionnement de ce matériel.

Espace Client : désigne l'espace personnel du Client accessible sur le site internet <https://www.symphonics.fr/espaceclient>.

Fournisseur du Service de pilotage : désigne la personne morale fournissant le système permettant à Symphonics de réaliser le pilotage distant des Équipements du Client.

Garantie d'Origine : désigne le mécanisme qui garantit que soit injectée dans le réseau une quantité d'électricité produite à partir de sources renouvelables, équivalente à la consommation du Client.

Grille Tarifaire : désigne l'ensemble des tarifs applicables au Contrat communiqué au Client avant la souscription et accessible sur le site internet à l'adresse <https://symphonics.fr/conditions-generales>.

Installation Intérieure : désigne l'ensemble des installations électriques telles que spécifiées dans les Dispositions Générales d'Enedis.

Lieu de Consommation : désigne l'adresse correspondant au Point de Livraison où l'énergie est livrée au Client et/ou injectée sur le réseau. Il est désigné dans les Conditions Particulières de Vente de Symphonics.

Partie(s) : désigne le Client ou Symphonics ou les deux selon le contexte.

Point de Livraison (« PDL ») : désigne le point physique où le local du Client est raccordé au Réseau Public de Distribution d'électricité.

Réseau Public de Distribution (« RPD ») : désigne le Réseau Public de Distribution d'électricité exploité et géré par le Gestionnaire de Réseau de Distribution (« GRD ») Enedis.

Responsable d'Équilibre : personne morale assumant la responsabilité financière des écarts constatés entre les quantités d'électricité soutirées et injectées sur le réseau pour son périmètre d'équilibre tel que défini dans les « Règles relatives à la Programmation et au Mécanisme d'Ajustement et au dispositif de Responsable d'Équilibre » publiées par RTE et disponible sur le site « <http://clients.rte-france.com/> ».

Offre : désigne l'offre à laquelle souscrit le Client dans le cadre du Contrat telle que décrite ci-après ainsi qu'à l'adresse <https://www.symphonics.fr/>.

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

Tarifs Réglementés de Vente : désignent les tarifs de vente de l'électricité (abonnement et prix du kWh) fixés conformément à l'article L. 337-4 du Code de l'énergie.

TURPE : désigne le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité payé par les utilisateurs du réseau Enedis, en contrepartie de leur accès au RPD et de leur utilisation.

Donnée(s) Personnelle(s) : désignent les données à caractère personnel telles que définies par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD »), y compris les données à caractère personnel mises à la disposition ou transférées au sous-traitant de Symphonics et toutes données personnelles que ce sous-traitant traite en tant que sous-traitant.

II. ARTICLE 2 : OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture et, le cas échéant, de rachat de surplus d'électricité par Symphonics au Lieu de Consommation du Client, les conditions d'accès et d'utilisation par le Client du RPD et la gestion de l'électricité soutirée et le cas échéant injectée sur le Périmètre d'Équilibre de Symphonics.

Le RPD mandate Symphonics pour sa représentation auprès du Client. À ce titre, Symphonics devient l'interlocuteur privilégié du Client pour toute question relative tant à la fourniture d'électricité, l'injection d'électricité ainsi qu'à l'accès au RPD. Toutefois, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD et ce, conformément au Contrat GRD-F et aux Dispositions Générales (dont la Synthèse DGARD est annexée aux présentes CGV).

Symphonics assure pour le compte du Client, la gestion de l'accès au RPD, permettant l'acheminement de l'électricité jusqu'au PDL de ce dernier et l'injection de son surplus de production sur le RPD. Toute demande d'intervention du Client est effectuée auprès de Symphonics qui la transmet au GRD pour le compte du Client et en suivra la réalisation.

Les engagements d'Enedis et de Symphonics 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 Conditions Générales de Vente et disponible sur le site www.symphonics.fr/conditions-generales.

III. ARTICLE 3 : ÉLIGIBILITÉ A L'OFFRE

L'accès à l'Offre suppose l'acceptation préalable et sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales de Vente, des Conditions Particulières, ainsi que le respect des conditions d'éligibilité suivantes :

- Se situer dans un Lieu de Consommation desservi par le GRD Enedis et être équipé d'un compteur Linky communiquant (niveau de service 2) ;
- Disposer d'un raccordement actif et conforme aux exigences du RPD en basse tension pour une puissance de soutirage et d'injection en autoconsommation comprise entre 1 kVA et 36kVA respectant les limites de capacité du réseau électrique telles qu'elles sont fixées par le GRD au niveau du PDL ;
- Détenir, maintenir en conditions opérationnelles et autoriser le pilotage par Symphonics d'un ou plusieurs Équipements de production, de stockage et/ou de consommation, connectés à Internet qui aura satisfait un test de pilotage établi par Symphonics. La puissance électrique totale pilotée doit être au moins égale à 20% de la puissance souscrite sur le PDL concerné ;
- Disposer d'une connexion internet stable d'un débit minimum de 128kbits/s (ascendant et descendant) permettant l'exécution des Services de pilotage et d'optimisation prévus au Contrat ;
- Ne pas être engagé, pendant la durée du Contrat, auprès d'un tiers pour la valorisation du surplus de production, des Garanties d'Origine ou de la Capacité sur les marchés de l'énergie. Cette condition est requise afin d'assurer la cohérence et l'efficacité des services d'optimisation proposés par Symphonics.

Symphonics se réserve le droit de refuser au Client l'accès à tout ou partie de son Offre dans les cas suivants :

- si le Client ne remplit pas l'ensemble de ces conditions d'éligibilité ; ou
- en cas de retard ou de défaut de paiement non régularisé au jour de sa demande de souscription ; ou
- si le Client est inscrit sur le fichier des impayés de l'Association de Régulation des Paiements dans l'énergie (ARPE) ; ou
- si Symphonics estime que l'Installation Intérieure est susceptible de présenter un danger ou est dangereuse pour la sécurité des personnes et des biens.

Dans ces cas, Symphonics avisera le Client par écrit du refus et de la raison qui le justifie, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité, à quelque titre que ce soit.

IV. ARTICLE 4 : DESCRIPTION DES SERVICES FOURNIS

Les Services fournis par Symphonics comprennent les services mentionnés ci-dessous :

4.1 Fourniture d'électricité

Symphonics approvisionne le Client en électricité à son PDL et gère, pour le compte du Client, les relations avec Enedis pour son accès au RPD. Les délais prévisionnels de fourniture de l'électricité sont spécifiés dans le Catalogue des Prestations. Le Client autorise Symphonics à effectuer tous les actes nécessaires auprès d'Enedis pour la bonne exécution du Contrat.

En complément de l'énergie produite localement, l'électricité fournie est 100 % renouvelable et certifiée par le mécanisme de Garanties d'Origine Européen. Ces Garanties d'Origine sont la preuve qu'une quantité d'électricité dite « verte » équivalente à la quantité fournie en application du Contrat a été produite à partir

de sources renouvelables et injectée sur le réseau conformément aux dispositions des articles L. 314-14 et suivants du Code de l'Énergie.

Toutefois, dans le cas où Symphonics aurait accès à une opération d'Autoconsommation Collective, telle que définie par l'article L. 315-2 du Code de l'Énergie, pour compléter la production de son installation par une électricité renouvelable locale, le Client autorise et mandate Symphonics pour inscrire son PDL au sein de la boucle d'Autoconsommation sans que cela ne remette en cause les dispositions, et notamment les conditions tarifaires, du Contrat. Le Client sera alors notifié par écrit de son inscription à la boucle d'Autoconsommation Collective.

Symphonics s'engage à supporter la responsabilité de l'équilibre entre les quantités d'énergie électrique produites et injectées sur le réseau et les quantités soutirées par le Client pendant toute la durée du Contrat, en qualité de Responsable d'Équilibre. Symphonics a la possibilité de faire assumer cette tâche par un tiers qu'il mandate, ce que le Client accepte.

Pour se rapprocher le plus possible d'une logique de production solaire et inciter le Client à une optimisation de sa consommation, Symphonics propose une offre avec tarifs différenciés selon l'horaire de consommation sur le modèle des « heures pleines » et des « heures creuses ». Le Client est informé que cette offre repose sur une différenciation horaire. Le Client consent donc, si ce n'est pas le cas à la date de souscription, à basculer sur cette formule tarifaire d'acheminement en retenant l'offre proposée par Symphonics.

Le Client peut demander par écrit à Symphonics de modifier sa puissance souscrite dans la limite des dispositions du Contrat d'Accès au Réseau. En tout état de cause, il appartient au Client de vérifier l'adéquation de cette modification à ses besoins réels.

4.2 Rachat d'électricité au surplus

Symphonics a la possibilité, mais pas l'obligation, de racheter au Client le surplus d'électricité produite par un Équipement de production qui n'aurait pas été consommé sur le PDL (autoconsommation) et serait injecté sur le RPD Enedis conformément aux Conditions de Service du RPD Enedis.

Cette prestation est uniquement disponible pour les Clients ayant souscrit un contrat de fourniture pour le même PDL auprès de Symphonics et après avoir accepté que Symphonics pilote ses Équipements conformément aux conditions d'éligibilité présentes à l'article 3 des présentes.

Cette prestation n'est pas compatible avec la signature d'un contrat de rachat du surplus auprès d'un tiers. La résiliation d'un contrat de rachat du surplus, si existant, est possible selon les conditions prévues dans ledit contrat et relève de la seule responsabilité du Client.

Au travers de sa souscription, le Client désigne expressément Symphonics comme Responsable du Périmètre de Certification (« **RPC** ») et titulaire des Capacités d'effacement et de production, afin de permettre la gestion de la certification de ses Capacités et leur valorisation sur les marchés.

L'énergie produite par le ou les Equipements et injectée sur le RPD peut être associée à une Garantie d'Origine. Au titre du Contrat, le Client désigne Symphonics comme unique bénéficiaire des Garanties d'Origine produites lors de l'injection du surplus sur le réseau. L'installation est susceptible d'être inscrite sur le registre des Garanties d'Origine de l'électricité mentionné à l'article L. 311-20 du Code de l'Énergie. Pour ce faire, Symphonics est susceptible de communiquer, au nom et pour le compte du Client, les données le concernant, collectées dans le cadre de l'exécution du Contrat selon les modalités décrites à l'article 14 et mentionnées à l'article R. 314-64 du Code de l'Énergie aux personnes suivantes : GRT et GRD d'électricité (ou leur entité de regroupement) et organisme en charge de la délivrance des Garanties d'Origine mentionné à l'article L. 311-20 précité. Le Client reconnaît et accepte que, dans ce cadre, il pourra être contacté directement par Symphonics, les gestionnaires de réseaux, leur entité de regroupement ou l'organisme de certification, pour les besoins liés à ces démarches réglementaires

4.3 Rattachement au périmètre d'équilibre

Les Parties s'accordent sur le fait que l'exécution du Contrat est directement subordonnée au rattachement du Site de Production du Client au Périmètre d'Équilibre de Symphonics ou de son sous-traitant. Symphonics s'engage donc à respecter les procédures permettant ce rattachement ou le retrait dans les délais et selon les règles des gestionnaires de réseaux en vigueur. Notamment, les Parties respecteront les dispositions de l'article L. 321-15 du Code de l'Énergie qui dispose que chaque producteur d'électricité est

responsable des écarts entre les injections et les soutirages réalisés sur le réseau. Cette responsabilité peut être transférée à un responsable d'équilibre par voie contractuelle, ou prise en charge par un fournisseur ayant conclu un contrat avec un tel responsable. Dans le cadre du Contrat, Symphonics assure, directement ou par l'intermédiaire d'un Responsable d'Équilibre dûment habilité, la prise en charge des écarts liés au Site de Production du Client.

En cas de défaillance du responsable d'équilibre concerné, et sous réserve des dispositions applicables, Symphonics s'engage à désigner sans délai un nouveau Responsable d'Équilibre, conformément à l'article L. 321-15 précité.

4.4 Suivi et analyse de la consommation

Symphonics propose au Client un service visant à maîtriser ou réduire sa consommation d'électricité.

Symphonics est tenu vis-à-vis du Client d'une obligation de conseil tarifaire. Symphonics 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, de façon à assurer l'adéquation du tarif proposé aux besoins du Client.

Symphonics propose gratuitement au Client un service de suivi et d'analyse de sa consommation.

4.5 Pilotage des Équipements

Lorsque le Client souscrit à l'Offre, un service d'optimisation de la programmation des Équipements est également fourni au Client pour tenir compte du tarif proposé et notamment des « heures creuses » du Contrat, de la production d'électricité du Client et de l'intensité carbone de l'électricité. À des fins de réduction de la facture de fourniture du Client et de son empreinte carbone, Symphonics calcule et déploie la programmation des Équipements pour décaler leur consommation pendant les « heures creuses » ou sur l'électricité autoconsommée :

- activation des Équipements pour consommer ou stocker le surplus de l'électricité produite par l'installation,
- activation des équipements pour consommer ou stocker pendant les heures creuses, suite à un signal provenant du réseau Enedis ou RTE, ou selon les prix sur les marchés de l'électricité (NEBEF, marchés infra-journaliers, Mécanisme d'Ajustement notamment).

À tout moment, le Client peut suspendre la programmation suggérée de ses Équipements, sans que cela ne constitue une décision de résiliation, en pressant la commande disponible sur l'appareil de régulation ou via l'application mobile de pilotage de l'appareil.

Le Client est informé que tout ou partie des services pourront être intégrés aux outils mis à disposition par le fabricant ou le Fournisseur du Service de pilotage. Le Client accepte expressément que toute modification relative aux Équipements (ajout, retrait ou modification), lorsque cette information est transmise par le fabricant ou le Fournisseur du Service de pilotage, puisse être prise en compte dans le cadre du Contrat sans qu'un avenant ne soit requis à condition que ces modifications n'entraînent pas de modification substantielle des conditions financières ou des obligations essentielles des Parties.

Par ailleurs, le Client reconnaît que le Service peut être suspendu ou résilié dans l'hypothèse où le Fournisseur du Service de pilotage déciderait de suspendre ou de résilier le pilotage de l'Équipement ou d'empêcher son fonctionnement. Symphonics ne saurait être tenu responsable à ce titre, sauf en cas de faute, manquement contractuel ou inexécution de ses propres obligations.

Le Client accepte que Symphonics effectue et valorise des opérations de déport de la consommation des Équipements pendant toute la durée du Contrat, conformément aux dispositions législatives et réglementaires relatives à l'effacement diffus et aux règlements de marché en vigueur (NEBEF, marchés infra-journaliers, Mécanisme d'Ajustement notamment) pendant le Contrat et disponibles auprès du GRT (RTE - <https://www.services-rte.com/>). À ce titre, le Client autorise expressément Symphonics à collecter, traiter et transmettre les données strictement nécessaires à la mise en œuvre, à l'audit et au contrôle des opérations (informations techniques, injection, consommation) aux gestionnaires de réseaux (RTE, Enedis), dans le respect du RGPD.

Le Client désigne Symphonics comme seul bénéficiaire des droits liés à la valorisation de la flexibilité sur les marchés de l'énergie (NEBEF, marchés infra-journaliers, Mécanisme d'Ajustement notamment) et renonce irrévocablement à tout droit à ce titre pendant la durée du Contrat.

Le Client convient que toutes modifications des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'Effacement diffus et aux règlements de marché, s'appliqueront de plein droit aux présentes à la date de leur entrée en vigueur, sans qu'un avenant ne soit nécessaire.

4.6. Service de conseils énergétiques

En cours du Contrat, Symphonics communiquera au Client des informations concernant la performance énergétique de son local et/ou de ses Équipements. À la demande du Client, des services de conseils supplémentaires seront proposés en option payante.

V.ARTICLE 5 : RELATION AVEC ENEDIS

Enedis, en tant que GRD d'électricité, est chargé d'assurer l'acheminement de l'électricité en entretenant la qualité et la sécurité du réseau. Il est également en charge de la mission de relève des compteurs et plus généralement du comptage de l'électricité, en particulier la fourniture, la pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage, et d'assurer la gestion des données et toutes missions afférentes à l'ensemble de ces activités.

Le Contrat intègre les conditions essentielles régissant les relations entre le Client et Enedis qui sont annexées aux présentes Conditions Générales. Il s'agit du document intitulé « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution » du GRD Enedis disponibles sur le site internet : www.enedis.fr. Ces conditions sont issues des contrats GRD-A et GRD-F souscrit entre Symphonics et Enedis afin de permettre l'accès au réseau de tous les Clients présents et à venir de Symphonics.

Si le Client conserve des relations contractuelles directes avec le GRD en vertu de cette annexe, le Client peut toujours s'adresser à Symphonics quelle que soit sa demande. Symphonics est l'interlocuteur privilégié du Client pour l'exécution de l'ensemble contractuel.

En cas de contradiction entre les différents documents, la disposition la plus favorable au Client prévaut.

En acceptant les présentes CGV, le Client autorise expressément Symphonics à récupérer auprès du GRD (Enedis) et du GRT (RTE) ses données techniques de comptage, son historique de consommation et sa consommation au pas quart horaire, son historique de production et sa production au pas quart horaire, pour lui fournir un devis, analyser sa consommation et sa production, enrichir des statistiques et pour établir ses factures conformément aux dispositions réglementaires relatives à la confidentialité des informations détenues par les GRD et GRT d'électricité.

VI.ARTICLE 6 : CONCLUSION, PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

6.1 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. Il est conclu sous réserve du droit de rétraction, des règles d'éligibilité et de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de Symphonics, pour une durée indéterminée.

6.2 Prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à la date d'activation ou de mise en service de l'installation par Enedis dans le respect des délais prévisionnels prévus par le Catalogue des Prestations, sans préjudice de l'application du droit de rétractation. Symphonics s'engage à informer le Client de tout retard éventuel.

La prise d'effet du Contrat et la gestion par Symphonics de l'accès au RPD pour le compte du Client est subordonnée au raccordement effectif, définitif et direct de l'installation du Client au RPD et de la conformité de l'installation à la réglementation et aux normes en vigueur.

6.3 Dépôt de garantie

À la conclusion ou en cours de Contrat, Symphonics peut être amené à demander au Client le versement d'un dépôt de garantie dont le montant est précisé dans la Grille Tarifaire en vigueur notamment :

- si le Client a fait l'objet d'incidents de paiement dans le cadre d'autres contrats de fourniture d'énergie conclus avec Symphonics ;
- si le Client a déjà fait l'objet d'une résiliation de contrat par Symphonics 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 le Client est inscrit sur le fichier des impayés ARPE.

Le versement du dépôt de garantie doit être effectué par tout moyen de paiement accepté par Symphonics, parmi ceux proposés au Client.

Le défaut de constitution du dépôt de garantie par le Client dans un délai de dix (10) jours :

- avant la prise d'effet du Contrat, entraîne la résolution du Contrat avec Symphonics sans frais pour le Client ;
- après la prise d'effet du Contrat, constitue un motif légitime de résiliation du Contrat par Symphonics dans le respect des stipulations de l'article 11 (Résiliation).

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 sera restitué automatiquement à la résiliation du Contrat après déduction des sommes dues par le Client. La restitution interviendra dans les quinze (15) jours suivant la demande du Client.

VII.ARTICLE 7 : DROIT DE RÉTRACTATION

Une fois que le Client a souscrit au Contrat, il dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du Contrat pour se rétracter, sans pénalité, et sans avoir à justifier d'un quelconque motif.

Pour exercer ce droit, le Client peut notifier sa décision de rétractation du présent Contrat au moyen d'une déclaration dénuée de toute ambiguïté et comportant les éléments indispensables à son identification (nom, prénom du titulaire du Contrat, adresse, date de souscription, référence Client) par courriel à l'adresse contact@symphonics.fr, ou utiliser le formulaire type de rétractation disponible en annexe des présentes Conditions Générales en l'envoyant à l'adresse indiquée sur ce formulaire.

Suite à l'activation de son contrat, si lors de sa souscription le Client a souhaité expressément bénéficier de la fourniture avant l'expiration du délai de rétractation, Il peut solliciter auprès de Symphonics la résiliation de son Contrat dans les conditions proposées à l'article 11 - résiliation. Ce dernier sera redevable du montant correspondant aux services fournis jusqu'à la résiliation effective du Contrat.

VIII.ARTICLE 8 : PRIX

8.1 Généralités sur les prix

Les prix dus par le Client et à ce dernier en contrepartie de la fourniture et du rachat 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.

8.2 Prix de l'électricité fournie

Les prix de fourniture d'électricité proposés par Symphonics ne sont pas réglementés. Le Client qui a opté pour un contrat de fourniture d'électricité au prix de marché peut revenir aux Tarifs Réglementés de Vente à tout moment.

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

- d'un abonnement, exprimé en €/mois, dont le montant dépend de la puissance souscrite du compteur (en kVA), de l'option tarifaire et de l'offre choisie par le Client ; et
- d'une part variable, exprimée en €/kWh, dont le montant dépend de la consommation d'électricité du Client. La part variable peut dissocier un prix pour chacune des puissances souscrites et options tarifaires retenue par le Client (ex : cas des heures pleines / heures creuses), de la période de consommation (ex : prix hiver distinct du prix été, « heures creuses » et « heures super creuses ») et de la localisation du Client.

Le détail des prix pour chacune des options tarifaires est identifié dans la Grille Tarifaire. Le calendrier de chacune des options tarifaires (ex : « heures creuses » ou « super creuses ») est également affiché sur la facture du Client.

Le Client peut opter soit pour une offre à prix fixe soit pour une offre indexée sur les TRV soit une offre à prix variable.

8.2.1 Offres à prix fixe

Pour les offres à prix fixe, les prix de l'abonnement et du kilowattheure (hors toutes taxes) sont fixes pendant la durée indiquée sur la Grille Tarifaire. Les prix tiennent toutefois compte des évolutions liées aux modifications, à la hausse comme à la baisse, des taxes, impôts, tarifs d'acheminement ou contributions de toute nature. La modification du prix imposée s'effectuera de plein droit sans qu'il soit nécessaire que Symphonics en informe préalablement le Client.

À l'issue de la période pendant laquelle les prix restent inchangés, Symphonics se réserve le droit de réviser les prix sous réserve d'en informer le Client au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Les nouveaux prix seront appliqués à la date mentionnée dans la notification reçue par le Client. 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.

8.2.2 Offres indexées

Pour les offres indexées, les prix de l'abonnement et du kilowattheure (hors toutes taxes) sont indexés sur les Tarifs Réglementés de Vente hors toutes taxes de l'électricité (TRVE). Ils évolueront à la hausse ou à la baisse dès que les Tarifs Réglementés de Vente seront modifiés, sans notification préalable du Client.

8.2.3 Offres à prix variable

Pour les offres à prix variable, Symphonics propose au Client un prix de la part consommation en €/kWh qui varie en fonction des conditions d'approvisionnement de l'électricité et des redevances dues aux GRT et GRD.

Un dispositif d'alerte en cas de variation significative des prix de marché est mis à disposition, conformément à l'article L. 224-9-1 du Code de la consommation.

Ainsi, le prix communiqué lors de la souscription n'est valable qu'au moment de la souscription.

Le prix pourra évoluer à la hausse ou à la baisse, chaque mois, sans notification préalable du Client. Symphonics met à disposition du Client des informations claires sur les opportunités, les coûts et les risques liés à ces offres, notamment leur exposition à la volatilité des prix. Un dispositif d'alerte en cas de variation significative des prix de marché est également mis à disposition, conformément à l'article L. 224-9-1 du Code de la consommation. Le nouveau prix sera tenu à la disposition du Client trente (30) jours avant son application, sur son Espace Client ou sur simple demande auprès du Service Client.

À chaque évolution du prix entre deux facturations, Symphonics répartit la consommation à facturer avant et après l'évolution tarifaire en fonction des index transmis par Enedis. Le détail figure sur la facture du Client. Indépendamment, les évolutions du TURPE (tarif réglementé fixé par les pouvoirs publics et publiés au Journal Officiel) seront répercutées sur les prix de vente dès leur application par le GRD.

Le Client reconnaît et accepte que le prix du kWh soit exposé aux conditions d'approvisionnement sur les marchés de l'électricité et peuvent donc varier significativement, à la hausse comme à la baisse d'un mois sur le suivant. Le Client qui a opté pour l'option à prix variable peut revenir sur son choix, et opter à tout moment pour une offre à prix fixe ou indexé.

8.3 Prix de rachat du surplus

Les prix de rachat du surplus d'électricité proposés par Symphonics ne sont pas réglementés. Outre les taxes et contributions obligatoires applicables, les prix dépendent de la consommation d'électricité injectée sur le réseau au Point de Livraison du Client.

La Grille Tarifaire remise au Client, mentionne le prix de rachat du surplus qui sont fixes pour une durée initiale d'un (1) an à compter de la date de mise en service officielle (date donnée par Enedis) de l'installation.

À l'issue de la période initiale, Symphonics se réserve le droit de réviser les prix sous réserve d'en informer le Client au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Les nouveaux prix seront appliqués dès le premier jour du mois suivant la réception de l'information du Client. 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.

8.4 Impôts, taxes et contributions

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 Symphonics dans le cadre du rachat de surplus et/ou de la fourniture d'énergie ainsi que de l'accès au RPD et 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.

Les prix hors taxes sont aussi soumis à l'évolution éventuelle des seuils et paramètres réglementaires des dispositifs en matière d'économies d'énergie (incluant le dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie), inhérents à la lutte contre l'effet de serre (incluant les dispositifs liés à la valorisation du carbone) et de sécurité d'approvisionnement (incluant le dispositif de Capacité).

Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances, tarif d'acheminement ou contributions de toute nature, imposés par la loi ou par un règlement seront immédiatement et intégralement applicables de plein droit au Contrat, sans délai et sans qu'il soit nécessaire que Symphonics en informe préalablement le Client.

Pour le surplus, la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable à chaque opération du Contrat sera établie conformément aux dispositions du code général des impôts, au taux en vigueur pour la vente d'électricité. Pour les besoins de l'application des règles de TVA, le Client déclare à Symphonics la situation dans laquelle il se trouve, cette dernière étant indiquée dans les Conditions Particulières. Le Client s'engage à signifier Symphonics toute modification liée à sa situation et à vérifier qu'il respecte la législation dans ce domaine.

8.5 Prix des prestations réalisées par Enedis

Le Client peut avoir recours aux services d'Enedis en faisant la demande soit auprès de cette dernière, soit directement auprès de Symphonics. Les prestations d'Enedis ainsi que leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations disponible sur le site www.enedis.fr. Ce catalogue fait partie intégrante du Contrat. Les prestations sont facturées par Enedis à Symphonics, puis refacturées à l'euro près, sans surcoût, par Symphonics au Client, conformément aux termes de ce catalogue.

IX.ARTICLE 9 : MODALITÉS DE FACTURATION

9.1 Fréquence de facturation

Le Client aura le choix entre une facturation annuelle lissée ou, à condition qu'il soit équipé d'un compteur communicant et sur demande au Service Clients de Symphonics, une facturation mensuelle. Le Client peut à tout moment changer de mode de facturation sur demande auprès du Service Clients.

9.2. Facturation annuelle lissée

9.2.1 Échéancier de paiement

Dans le cas où le Client opte pour une facturation annuelle lissée, à la date d'activation du Contrat, Symphonics établit un calendrier des paiements mensuels sur la base :

- des consommations réelles annuelles du Client, fournies par Enedis ;
- des données d'injection réelles ou prévisionnelles annuelles de surplus fournies par Enedis ;
- du potentiel d'optimisation des Équipements pilotés par Symphonics ;
- des informations relatives à sa consommation ou sa production 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. La date de prélèvement figure aux Conditions Particulières.

L'échéancier est fixé sur les onze (11) premiers mois de l'année civile, et une facture de régularisation est émise le douzième (12ème) mois. Un nouvel échéancier détaillé est alors disponible et consultable sur l'espace Client.

Le Client s'engage à respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire. Ce calendrier pourra être ajusté par Symphonics en cas de motif légitime, 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, Symphonics adressera au Client un nouveau calendrier des paiements mensuels 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 Clients.

9.2.2 Facture de régularisation

Au moins une (1) fois par an, Symphonics adresse au Client une facture de régularisation établie en fonction :

- de ce qui a été payé au titre des mensualités de son échéancier ;
- de ses consommations réelles, sur la base des index transmis par Enedis ;
- du volume d'électricité au surplus injecté sur le réseau et racheté par Symphonics sur la base des index transmis par Enedis ;
- des prestations, options payantes souscrites, taxes et contributions applicables au Client.

9.2. Facturation mensuelle de la consommation

Dans le cas où le Client opte pour la Facturation mensuelle, Symphonics lui délivre une facture correspondant à sa consommation réelle déduction faite du surplus racheté tous les mois, à réception des relèves mensuelles transmises par Enedis. À défaut, c'est à dire notamment dans le cas où, pour un mois donné, Symphonics n'aurait pas reçu les relevés réels du Client de la part d'Enedis, ou en cas de dysfonctionnement du compteur communicant, la facture est établie sur la base d'une estimation si Enedis transmet une telle estimation à Symphonics, 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, Symphonics procédera à une facturation annuelle et en informera le Client.

Le Client est informé qu'en cas de facturation mensuelle, le montant des prélèvements peut varier fortement au cours de l'année et notamment pendant la période hivernale durant laquelle le volume de surplus d'électricité racheté par Symphonics est faible et la consommation d'électricité est généralement significativement plus élevée. Le Client reste redevable du paiement de chacune des factures émises par Symphonics.

Le Client peut transmettre ses propres relevés d'index (auto-relève) à Symphonics en cas d'absence de relevé par Enedis ou en cas de dysfonctionnement du compteur communicant. Ces relevés seront pris en compte pour établir une facturation au plus proche de la consommation réelle, sous réserve de validation par Symphonics.

9.3. Contestation et régularisation des factures

9.3.1 Contestation par le Client

Si le Client conteste l'index sur lequel se base la facture et après avoir transmis au Service Clients de Symphonics tous les éléments de nature à justifier cette contestation, il est en droit de suspendre le paiement du montant correspondant à la partie de la consommation contestée.

Si aucun accord n'est trouvé, Symphonics pourra, à la demande du Client, contester l'index fourni par le GRD auprès d'Enedis. Un relevé spécial pourra être effectué par Enedis à l'initiative de l'une ou l'autre des parties. Si le relevé fait apparaître que l'index de facturation ne correspond pas à la consommation du Client, ce dernier n'est pas redevable de ce relevé spécial. Dans le cas contraire, il devra s'acquitter du montant de la prestation qui figure au sein du Catalogue des prestations d'Enedis.

Symphonics remboursera au Client les éventuels trop perçus liés à un index de facturation erroné, dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la réception par Symphonics du nouvel index fourni par le GRD. À défaut, il sera redevable à l'égard du Client d'une pénalité égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, sans qu'elle ne puisse être inférieure à sept euros cinquante (7,50 €) TTC.

Si le compteur s'avère défectueux, alors la consommation du Client durant la période de dysfonctionnement sera établie par le GRD, en fonction de son historique de consommation. Symphonics transmet au GRD toutes les informations fournies par le Client afin que la facturation soit la plus proche possible de ce que le Client a effectivement consommé.

À défaut d'historique, la consommation est établie sur la base du relevé spécial d'Enedis ou en fonction d'un profil standard présentant les mêmes caractéristiques de consommation que le Client. Symphonics communique au Client tous les éléments utiles pour qu'il juge de la pertinence du profil sélectionné.

Dans tous les cas, un abattement de 10% est appliqué sur la consommation théorique retenue pour la période de dysfonctionnement.

9.3.2 Régularisation par Symphonics - prescription

En application de l'article L. 218-2 du Code de la Consommation, le délai de prescription applicable à Symphonics pour les créances dues par un Client est de deux (2) ans. Symphonics 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 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

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

9.4 Envoi des Factures

Par défaut, les factures seront communiquées au Client par voie électronique. Toutefois, sur simple demande expresse et préalable du Client auprès du Service Client de Symphonics, les factures pourront être adressées par voie postale sur support papier, sans frais supplémentaires.

9.5 Indisponibilité RPD

Les indisponibilités du RPD, quelles qu'en soient leurs causes, relèvent des conditions contractuelles entre le Client et Enedis, et ne peuvent en aucun cas donner lieu à une indemnisation du Client par Symphonics.

X.ARTICLE 10 : PAIEMENT

10.1 Modalités de paiement

En souscrivant à l'offre, le Client accepte de régler ses factures par prélèvement automatique. Sur demande expresse auprès du Service Clients, le Client peut également choisir de régler ses factures par carte bancaire, par chèque ou par chèque énergie.

Si le Client choisit une facture « lissée », alors il devra obligatoirement opter pour le paiement par prélèvement automatique pour ses factures et mensualités.

Pour régler en chèque, le Client devra envoyer le chèque en mentionnant impérativement son numéro de Client au dos du chèque à l'adresse suivante : Symphonics, 18 bis rue Molitor 75016 Paris.

Pour régler en chèque énergie, le Client devra soit se rendre directement sur le site www.chequeenergie.gouv.fr, soit envoyer le chèque énergie en mentionnant impérativement son numéro Client au dos à l'adresse suivante : Symphonics, 18 bis rue Molitor 75016 Paris.

Symphonics se réserve le droit de céder ou transférer, à tout moment, tout ou partie des créances résultant du présent contrat à une société d'affacturage. Le Client est informé que le paiement de sa dette puisse être exigé directement par ladite société d'affacturage, après notification écrite lui ayant été adressée par celle-ci. Cette cession n'affectera en rien l'exécution des obligations des parties au présent Contrat

10.2 Délais de paiement

Toute somme due par le Client doit être payée à la date indiquée sur la facture et/ou l'échéancier envoyé au Client ou, à défaut de précision, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture.

10.3 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement dans le délai imparti, Symphonics relancera le Client par tout moyen approprié. Les sommes dues seront majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base

d'une fois et demi (1,5) 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 (7,50 € 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 Symphonics.

Le Client de bonne foi en situation de précarité, qui éprouve des difficultés pour s'acquitter de sa facture, ou dont la facture fait apparaître une consommation (en kWh) anormalement élevée par rapport à ses attentes ou ses habitudes, n'est pas redevable de la pénalité s'il en informe sans délai Symphonics. Symphonics mettra tout en œuvre afin d'envisager les solutions possibles (étalement, report) de résolution de la créance.

Aucun frais lié au rejet de paiement ne sera imputé aux Clients bénéficiant du chèque énergie conformément à l'article L. 224-13 du Code de la consommation.

10.4 Suspension de la fourniture

10.4.1. Si le Client n'a pas acquitté sa facture à la date limite de paiement indiquée sur la facture, Symphonics lui adressera une mise en demeure de payer la facture ou la mensualité et l'informerá qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours suivant la date d'émission du courrier, la fourniture d'électricité pourra être réduite ou interrompue.

A défaut d'accord entre Symphonics et le Client sur les modalités de paiement des sommes dues dans le délai de quinze jours mentionné ci-dessus, Symphonics avisera 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 délai de vingt (20) jours, sa fourniture d'énergie pourra être limitée jusqu'à 1kVA, suspendue ou interrompue. Ce courrier informera le Client que ce dernier peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions du premier alinéa de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles.

10.4.2. Par dérogation à ce qui précède, si le Client a fait valoir auprès de Symphonics qu'il bénéficie du chèque énergie prévu à l'article L. 124-1 du Code de l'Énergie, ou qu'il a déjà bénéficié auparavant d'une aide du Fond de Solidarité, et qu'il n'a pas acquitté une facture dans le délai indiqué sur celle-ci, les dispositions ci-après s'appliquent.

Le Client est informé dans un premier courrier qu'à l'issue d'un délai de trente (30) jours sa fourniture pourra, sous réserve des dispositions de l'article L.115-3 alinéa 3 du code de l'action sociale et des familles (trêve hivernale), être réduite jusqu'à 1kVA puis, après un délai minimal de 60 jours, être interrompue.

A défaut d'accord entre le Client et Symphonics sur les modalités de paiement dans le délai de trente (30) jours mentionné ci-dessus et en l'absence d'une demande d'aide déposée auprès du fonds de solidarité pour le logement, Symphonics procédera à la réduction de puissance jusqu'à 1 kVA. Le Client en sera avisé au moins vingt (20) jours à l'avance par un second courrier.

Pendant cette période de réduction de puissance, Symphonics contactera le Client au moins deux fois, une fois par écrit et une fois oralement, pour trouver un accord sur le règlement de sa facture. A défaut de réponse du Client ou d'accord avec Symphonics sur les modalités de paiement dans les 60 jours à compter de la réduction de puissance, Symphonics pourra procéder à l'interruption de la fourniture ou à la résiliation du Contrat sous réserve des dispositions de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles (trêve hivernale). Le Client en sera avisé au moins 20 jours à l'avance par courrier.

10.4.3. Le Client peut, au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence, saisir le Fond de Solidarité pour le Logement (services sociaux de son département) afin de l'aider à payer sa facture d'électricité. Toute procédure de suspension ou d'interruption de la fourniture est annulée dès le dépôt de la demande au Fond de Solidarité.

10.4.4. Le Client reste redevable de l'intégralité des sommes dues au titre du contrat ainsi que des éventuelles pénalités, frais de résiliation et / ou de suspension et / ou de réduction de la puissance facturée par le GRD. Symphonics ne pourra être tenu responsable des dommages causés par une réduction de puissance ou une interruption de l'accès au réseau par le GRD.

À survenance du défaut de paiement, Symphonics se réserve le droit de procéder à la suspension du service d'optimisation des Équipements ainsi qu'à la non-comptabilisation des volumes injectés sur le réseau durant la période jusqu'à la régularisation de l'impayé par le Client.

De plus, en cas de défaut de paiement lorsque le Client a opté pour une facturation annuelle lissée, Symphonics se réserve la possibilité, sur simple notification au Client, de facturer ce dernier en facturation mensuelle et de procéder à la suspension du service d'optimisation des Équipements jusqu'à la régularisation de l'impayé par le Client.

Le Client est informé que les montants dus au titre du rachat d'électricité ne seront pas versés tant que la créance du Client envers Symphonics n'aura pas été intégralement résorbée.

10.5 Délai de remboursement d'un trop perçu

En cours de Contrat, lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu par Symphonics, 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 une mensualité. 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, Symphonics 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, Symphonics 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 dépassement des délais de remboursement par Symphonics, les sommes dues seront automatiquement majorées de pénalités de retard, sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire. Ces pénalités sont calculées sur la base d'un taux égal à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur, appliqué au montant TTC à rembourser. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros et cinquante centimes toutes taxes comprises (7,5€ TTC).

XI.ARTICLE 11 : RÉSILIATION

11.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité.

En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat.

Le Client devra s'acquitter des consommations et services jusqu'à la date de prise d'effet effective de la résiliation. En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture du Client.

Dans les autres cas de résiliation (déménagement, cessation d'activité...), le Client doit informer Symphonics de la résiliation du Contrat soit par téléphone au 01 59 06 99 42 (prix d'un appel local), par mail à l'adresse contact@symphonics.fr ou par courrier. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et, à défaut d'indication d'une date de résiliation souhaitée, trente (30) jours après la notification de la résiliation à Symphonics.

Le Client devra s'acquitter des consommations et services jusqu'à la date de prise d'effet effective de la résiliation.

Si le Client souhaite changer de Responsable d'Équilibre pour la partie relative au surplus d'électricité produite, le Client effectue un changement de Responsable d'Équilibre au profit de l'acteur de son choix et doit informer préalablement Symphonics de ce changement par écrit sans que cette modification n'engendre la résiliation du Contrat.

11.2 Résiliation du Contrat par Symphonics

Le Contrat peut être résilié par Symphonics, sans préjudice des autres sanctions prévues par les présentes pour de tels manquements, dans les cas suivants :

- en cas de non-paiement des factures par le Client dans les conditions de l'article 10.4 ou de non-versement du dépôt de garantie demandé prévu à l'article 6.3 des Conditions Générales de Vente ;
- si le Client a transmis volontairement des informations frauduleuses, notamment sur son identité ou sur ses coordonnées bancaires ;

- si le Fournisseur du Service de pilotage décidait de suspendre ou de résilier le pilotage de l'Équipement ou d'empêcher son fonctionnement pendant une période supérieure à deux (2) mois ;
- en cas de résiliation du Contrat GRD-F ou GRD-A de Symphonics ;
- 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 trois derniers cas, Symphonics 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. Dans tous les cas, le Client demeure redevable des sommes liées à l'exécution du contrat jusqu'à la date de sa résiliation, ainsi que des frais facturés par le GRD.

11.3 Conséquence de la résiliation

La résiliation du Contrat, entraîne l'arrêt de la fourniture d'énergie, du rachat de surplus et des services d'optimisation des Équipements tels que décrits au sein du Contrat, ce que le Client accepte expressément.

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. 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. Symphonics s'engage à rembourser le trop-perçu éventuel dans un délai maximal de quatorze (14) jours calendaires après l'émission de la facture de clôture.

Si un dépôt de garantie a été versé par le Client dans les conditions prévues à l'article 6.3, il sera remboursé une fois déduites l'intégralité des sommes dues ou restant à percevoir au moment de la résiliation.

Si, à la date effective de la fin de son Contrat, le Client souhaite continuer à consommer de l'énergie sur son PDL, il devra conclure un nouveau contrat de fourniture auprès du fournisseur de son choix prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture interrompue.

A la date effective de la fin de son Contrat, il incombe au Client de faire les démarches afin de retenir un nouveau Responsable d'Équilibre pour la valorisation de son surplus de production. Si le Client n'a pas choisi une nouvelle solution de valorisation de son surplus, le surplus produit par l'Installation du Client sera toujours rattaché au périmètre d'équilibre de Symphonics. Le Client autorise de fait Symphonics à accéder aux données afin de gérer le surplus. Ce surplus sera cédé à titre gratuit, jusqu'à l'intervention d'un nouveau Responsable d'Équilibre. Symphonics n'a pas d'obligation de rachat une fois que le Contrat de l'Offre est résilié.

Symphonics ne pourra être tenu responsable des conséquences techniques et financières issue de la demande de résiliation demandée par le Client et notamment des pertes pécuniaires liées à la résiliation du rachat de surplus et du service d'optimisation. Le Client devra alors trouver un acteur pour ces services. Le Client accepte également que le pilotage des Équipements ne soit plus opéré par Symphonics et se fait fort de leur bon fonctionnement.

11.4 Résiliation non intentionnelle

Aux fins des présentes, la résiliation non intentionnelle est définie comme la cessation du Contrat intervenue sans demande expresse du Client, ni action volontaire de sa part visant à mettre fin audit Contrat. Cette résiliation peut notamment résulter d'une démarche initiée par un tiers (comme un autre fournisseur d'énergie) ou d'une erreur technique ou administrative, sans que le Client en ait eu l'intention ni ait donné instruction en ce sens.

En cas de résiliation non intentionnelle, dont le Client pourrait avoir connaissance, Symphonics s'engage à remettre en service 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 erroné à Symphonics lors de la souscription), les frais liés à la mise en place du nouveau Contrat restent à la charge du Client.

XII. ARTICLE 12 : RESPONSABILITÉ

Conformément à la réglementation en vigueur, Symphonics et Enedis conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client dans les conditions précisées ci-après.

12.1. Responsabilité de Symphonics vis-à-vis du Client

Symphonics est responsable vis-à-vis du Client des préjudices qui résultent d'un manquement avéré à ses obligations spécifiques dont les principales consistent à :

- facturer le Client au plus proche de sa consommation réelle, dans la limite des données mises à disposition par le GRD ;
- garantir au Client que l'énergie qu'il consomme est couverte par un volume de production d'énergies renouvelables conformément à l'article 4.1 des présentes conditions ;
- respecter les différents délais qui lui sont imposés par les présentes Conditions Générales pour exécuter ses obligations vis-à-vis du Client, notamment en ce qui concerne le remboursement de trop perçu ou le traitement des réclamations ;
- assurer la protection des Données Personnelles du Client, conformément aux lois et règlements en vigueur (article 14).

Dans l'hypothèse où la responsabilité de Symphonics serait établie au titre de l'exécution du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs et certains, à l'exclusion de tout dommage indirect (notamment les pertes de chiffre d'affaires, les préjudices financiers, commerciaux et moraux, pertes de clientèle) et dans la limite du montant total TTC facturé par Symphonics au titre du PDL concerné par le dommage, sur les douze (12) mois consécutifs précédant l'événement.

La responsabilité de Symphonics ne pourra en aucun être engagée en cas :

- de manquement du GRD à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client ou de dysfonctionnements affectant le réseau public de distribution ;
- de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part tel qu'une utilisation non conforme, illicite ou frauduleuse des appareils de mesure et de contrôle ou de son Installation Intérieure ;
- en cas d'interruption ou de limitation de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation ou à un impayé ;
- dans l'hypothèse où le Fournisseur du Service de pilotage déciderait de suspendre ou de résilier le pilotage de l'Équipement ou d'empêcher son fonctionnement ;
- en cas de force majeure dans les conditions exposées à l'article 13.

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

Enedis est responsable vis-à-vis du Client de tous les préjudices qui résultent de défauts de qualité ou de continuité (coupures, surtensions) de la fourniture d'électricité dans les conditions prévues dans les « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution » (Annexe 1).

Le GRD est notamment responsable à l'égard du Client de l'établissement et de la modification du raccordement, de l'accès au comptage et de son relevé tel que transmis à Symphonics, du dépannage, ainsi que de la qualité et de la continuité de l'alimentation.

S'il le souhaite, le Client peut engager la responsabilité du GRD dans les conditions prévues aux articles 6 et 7 de la synthèse des DGARD annexée aux présentes. Le Client peut demander réparation directement au GRD pour un manquement dû aux obligations qui lui incombent ou saisir Symphonics pour qu'il fasse valoir sa demande d'indemnisation auprès d'Enedis.

12.3 Responsabilité du Client

Le Client est responsable à l'égard de Symphonics des préjudices qui résultent d'un manquement avéré à ses obligations spécifiques dont les principales consistent à :

- Régler ses mensualités et factures dans les délais impartis ;

- Transmettre et maintenir à jour des informations exactes et notamment sur ses coordonnées (y compris bancaires), sa situation et les informations relatives à la détention ou l'état de fonctionnement de son installation et de ses Équipements ;
- Informer Symphonics par courrier ou par mail de toute évolution des caractéristiques de l'installation, suspension ou résiliation relatives à l'accès au RPD et plus généralement de toute modifications éventuelles de l'installation susceptibles d'avoir une incidence sur les caractéristiques de la consommation, le volume de surplus d'électricité ou sur le tarif du Contrat ;
- Notifier l'arrêt définitif de l'activité de l'installation, au plus tard un mois avant l'arrêt définitif prévu si l'arrêt définitif pouvait être prévu par le Client ;
- Faire ses meilleurs efforts pour prévenir le successeur sur le PDL de la nécessité de choisir un Responsable d'Équilibre pour le surplus auprès de Symphonics ou d'un autre acteur.

Le Client s'engage à se conformer à ses obligations relativement à ses Installations Intérieures telles que stipulées dans les Dispositions Générales d'Enedis annexées aux présentes Conditions Générales de Vente et à assurer la conformité de ses Installations Intérieures et des Équipements électriques de production, stockage et consommation présents sur le PDL conformément aux dispositions légales, réglementaires et aux normes applicables.

Le Client reste le seul responsable de l'utilisation et de la maintenance de son installation et de ses Équipements, ainsi que de la conformité de son installation. Le Client est également l'unique responsable de l'usage qui pourrait être fait des services d'optimisation correspondant au service de suivi et d'analyse de la consommation mentionné à l'article 4.4, et reconnaît que tout Équipement piloté est et demeure sous son entière responsabilité, notamment en cas de dommage résultant directement ou indirectement de sa connexion aux services (ex : risque de disjonction). Le Client reconnaît également que la capacité à fournir les services d'optimisation des Équipements dépend de la disponibilité et du bon fonctionnement des services de tiers. Symphonics exclut toute responsabilité en cas de problèmes liés à la défaillance ou à la non-disponibilité des services de tiers.

Dans l'hypothèse où la responsabilité du Client serait établie au titre de l'exécution du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs et certains, à l'exclusion de tout dommage indirect (notamment les pertes de chiffre d'affaires, les préjudices financiers, commerciaux et moraux, pertes de clientèle), et dans la limite du montant total TTC facturé par Symphonics au titre du PDL concerné par le dommage, sur les douze (12) mois consécutifs précédant l'événement.

XIII. ARTICLE 13. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution, de l'exécution partielle ou du retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations contractuelles, dès lors que cette inexécution résulte d'un cas de force majeure.

Est considéré comme un cas de force majeure tout événement répondant aux conditions cumulatives d'extériorité, d'imprévisibilité et d'irrésistibilité telles que définies à l'article 1218 du code civil.

La Partie empêchée devra informer l'autre Partie dans les meilleurs délais de la survenance d'un tel événement, et tout devra être mis en œuvre pour en limiter les effets.

XIV. ARTICLE 14 : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le client communique à Symphonics ses Données Personnelles lors de sa souscription et doit les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. Dans le cadre du Contrat, Symphonics collecte et traite les Données Personnelles communiquées par le Client lors de sa souscription ainsi que pendant toute la durée d'exécution du Contrat, en tant que Responsable de Traitement (« RT »), aux fins de fourniture des Services, de gestion des Équipements et de respect de ses obligations légales et réglementaires. Ces données sont conservées en France pendant la durée du Contrat augmentée de la durée des prescriptions légales ou de la durée des circonstances nécessitant un allongement de la durée de conservation.

Les traitements de Données Personnelles sont effectués conformément aux législations européenne et française en la matière, à savoir en particulier le RGPD et la loi n°78-17 dite « Informatique et Libertés ».

Pour en savoir plus sur le traitement de ses Données Personnelles, le Client peut consulter la politique de confidentialité de Symphonics, accessible sur le site internet à l'adresse www.symphonics.fr/dataprivacy.

Le Client s'engage à en prendre connaissance. Symphonics utilise vos Données Personnelles selon les conditions détaillées dans ladite politique de confidentialité.

Le Client est informé qu'Enedis et RTE peuvent également traiter les Données Personnelles le concernant, en qualité de responsables du traitement distincts. Pour en savoir plus, le Client peut consulter les Dispositions Générales d'Enedis figurant à l'annexe 1 des présentes Conditions Générales de Vente.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, et de portabilité de vos Données Personnelles, ainsi que de limitation du traitement, que vous pouvez exercer directement en adressant votre demande à datasubjectrequest@symphonics.fr.

Pour toute autre question, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données par courriel à l'adresse dpo@symphonics.fr.

En cas de manquement, vous disposez aussi du droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente, à savoir en France la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par courrier à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris, France.

XV. ARTICLE 15 : ÉVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

En cas d'évolution des conditions contractuelles y compris des présentes Conditions Générales de Vente et de la Grille Tarifaire, Symphonics 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.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une nouvelle disposition législative ou réglementaire.

XVI. ARTICLE 16 : CESSION

Symphonics pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du code de commerce, (ii) une de ses éventuelles filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du code de commerce, (iv) à tout tiers, dans la mesure où les conditions mentionnées aux présentes CGV sont maintenues. Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers qu'avec l'accord écrit de Symphonics.

XVII. ARTICLE 17 : DROIT APPLICABLE

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

XVIII. ARTICLE 18 : 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.

XIX. ARTICLE 19 : CONTACT

Pour toute question ou réclamation, le Client peut contacter Symphonics en :

- envoyant un e-mail à l'adresse : contact@symphonics.fr
- envoyant un courrier à l'adresse : Symphonics, 18 bis rue Molitor 75016 Paris
- appelant le Service Clients au 09 77 55 80 30, de 9h à 20h, du lundi au vendredi hors jours fériés (numéro non surtaxé).

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le processus de médiation des litiges de la consommation, après avoir adressé une réclamation écrite à Symphonics et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai raisonnable, le Client a la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation.

Symphonics invite le Client à privilégier dans un premier temps la saisine du Centre de Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C) :

CM2C
49 rue de Ponthieu
75008 PARIS
Tél : 01 89 47 00 14
<https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>
litiges@cm2c.net

Conformément à la réglementation applicable au secteur de l'énergie, le Client peut également saisir le Médiateur national de l'énergie, notamment pour les litiges relatifs à la fourniture d'électricité, via le site <https://www.energie-mediateur.fr/> ou par courrier à l'adresse suivante :

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09.

Si la réclamation concerne l'accès, l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) ou des prestations effectuées par Enedis, le Client peut également contacter directement Enedis ou saisir le Comité de Règlement des Différends et des Sanctions (CoRDIS), autorité publique indépendante. Pour plus d'informations : <http://www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-et-sanctions/procedure>.

ANNEXE 1 : SYNTHÈSE DES DISPOSITIONS GÉNÉRALES RELATIVES À L'ACCÈS ET À L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION DU GRD ENEDIS

ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention de :

Symphonics
18 bis rue Molitor
75016 Paris.

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

Contrat(s) souscrit(s) le :

N° client Symphonics :

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 :

Signature :