

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.chequeneergie.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 de deux (2) mois, le Client a la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation.

Pour les litiges relatifs à la fourniture d'électricité et à la valorisation de l'autoconsommation, le Client peut saisir le Médiateur national de l'énergie, seul compétent pour ces matières : Médiateur national de l'énergie, Libre réponse n° 59252, 75443 PARIS Cedex 09, www.energie-mediateur.fr.

Pour tout autre litige de consommation ne relevant pas de la fourniture d'électricité et de la valorisation de l'autoconsommation, le Client peut saisir le Centre de Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C), médiateur agréé par la CECMC, avec lequel Symphonics a conclu une convention de médiation : CM2C – 49 rue de Ponthieu – 75008 Paris, www.cm2c.net – litiges@cm2c.net

Si la réclamation concerne l'accès ou 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) : <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



Direction Clients, Territoires et Europe

Annexe 2 bis : « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution basse tension pour les clients en Contrat Unique »

Identification : Annexe 2 bis (soutirage) au contrat GRD-F

Version : 9.0

Nb. de pages : 9

Préambule

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

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

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

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible sur le Site internet du GRD 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 http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf
- 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/Catalogue_des_prestations. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières

définies dans les Référentiels 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 entre un GRD et un fournisseur relatif à l'accès et l'utilisation du RPD. Il est conclu en application de l'article L 111-92 du Code de l'énergie, en vue de permettre au fournisseur de proposer aux Clients un Contrat Unique.

Contrat Unique : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un fournisseur unique pour un ou des PDL. 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 titulaire de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité, conformément à l'article L333-1 du Code de l'énergie et signataire d'un Contrat GRD-F avec le GRD, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique.

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

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

Réseau Public de Distribution (RPD)

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

Référentiels (du GRD)

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

- Le Référentiel Clientèle : <https://www.enedis.fr/documents?types=12>
- La Documentation Technique de Référence : <https://www.enedis.fr/documents?types=11>

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf.

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 <http://www.enedis.fr/Concessions>.

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

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

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

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

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

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

- 1) garantir un accès non discriminatoire au RPD**
- 2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage**
Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées du GRD.
- 3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par le GRD sur son site internet 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 à la page <http://www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite>, sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

➤ **Engagements 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 17 novembre 2016 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du RPD géré par 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. Si elle 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 amenée à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, elle fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

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

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

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

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/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. Certaines fonctionnalités de paramétrage sont proposées aux Clients. Certaines données sont collectées par défaut. D'autres le sont avec accord du Client :

- 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.
- sauf opposition du client les données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) sont conservées par défaut, en local, dans la mémoire du compteur du Client sans transmission au GRD ou au Fournisseur ou à un tiers.

Ces données de consommation fines (horaire et/ou à la demi-heure) ne sont collectées par le GRD qu'avec le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque du Client ou, de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement des missions de service public du GRD définies par le Code de l'énergie.

La transmission des données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) 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.

Cette autorisation peut être adressée soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client et à en apporter la preuve sur simple demande du GRD. En cas de non réponse de justification du recueil du consentement dans un délai défini par la procédure de contrôle concertée par le Fournisseur, à la première demande, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

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

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité aux données à caractère personnel le concernant.

Pour exercer son droit de rectification, et de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur et transmises au GRD, le Client contactera son Fournisseur. Le Fournisseur informera le GRD 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 de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées pour les données collectées et utilisées par le GRD, le Fournisseur devra adresser sa demande au GRD.

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

Tour Enedis - Service National Consommateurs - 6ème étage

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

Dans le cas où le GRD reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le GRD exclusivement alors le GRD traite la demande Client et informe ce dernier qu'il doit s'adresser à son Fournisseur pour les données contractuelles collectées par le Fournisseur.

Dans le cas où le GRD reçoit une demande Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur, le GRD 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 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. Par ailleurs, le GRD pourrait être amené à collecter des informations complémentaires facultatives pour l'exécution du présent contrat mais néanmoins nécessaires dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public, comme l'adresse électronique et le numéro de téléphone.

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

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à :

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

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

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

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

Le Client doit :

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

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. Dans le cas contraire, le Client 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.

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

Page : 6/9

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.

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. Elle en tient informé le Fournisseur.

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

6.3. Responsabilité entre 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 à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

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

7. Réclamations et recours

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

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

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

Page : 8/9

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'Énergie, conformément à l'article L122-1 du Code de l'énergie. Le différend doit alors faire l'objet d'une réclamation écrite préalable du Client au Fournisseur ou 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.

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 :